

BY YOUR SIDE IN PACKAGING

BBM présente le **nouveau service d'assistance à distance HOTLINE**, conçu pour assurer le meilleur résultat possible en termes d'assistance et un redémarrage de la ligne dans un court laps de temps. **Un pas en avant supplémentaire pour résoudre à distance tout dysfonctionnement des systèmes.**



Le principal avantage du nouveau service HOTLINE est **une assistance totalement dédiée**, visant à comprendre les besoins des clients en termes de pièces de rechange et de compétences techniques, pour relancer la production rapidement. La HOTLINE BBM vise à **éviter l'intervention d'un technicien externe**, avec des économies conséquentes.

De plus, nous garantissons l'assistance d'un personnel spécialisé sur différents types de machines et dédiées **exclusivement** au problème du client.

**FORFAITS
PERSONNALISÉS**

**RÉPONSE
RAPIDE ET
DÉDIÉE**

**RÉDUCTION
DES TEMPS
D'ARRÊT DE
PRODUCTION**

**RÉDUCTION DES
COÛTS**

Comment cela fonctionne-t-il?

Vous pouvez contacter l'assistance à distance BBM Service HOTLINE par téléphone au +39 342 0920549, via Whatsapp ou Skype, en indiquant votre identifiant Teleassistenza Hotline pour permettre l'enregistrement et l'ouverture du ticket.

Dans les 120 minutes suivant le signalement, le personnel dévoué de BBM répondra avec toutes les informations nécessaires pour résoudre le problème le plus rapidement possible.

A la fin de l'intervention, un email récapitulatif sera envoyé au client avec la date et la durée de l'intervention, calculées sur la base d'une demi-heure. **Le service est actif du lundi au vendredi de 7h30 à 18h00, ainsi que le samedi de 8h00 à 13h00.**



Numéro dédié

+39 342 0920549

Whatsapp +39 342 0920549

Telegram @HotLineBBM



Comment cela fonctionne-t-il?

Pourquoi le support HOTLINE est-il **plus efficace** lorsqu'il est effectué sur des plateformes numériques telles que le courrier électronique, **Whatsapp, Skype** ou **Telegram**?

- Ces applications vous permettent d'échanger facilement des photos ou des vidéos en direct, permettant **une vision claire** de ce qui se passe sur la machine et évitant les malentendus avec le technicien HOTLINE dédié.
- Les systèmes de messagerie actuels vous permettent d'échanger des fichiers, des procédures écrites, des manuels et des fiches techniques utiles à la résolution du problème.

Si disponible, BBM Service a de l'expérience dans le support pris en charge par des appareils tels que **Google Glass**.



Assistance à distance

Résolvez rapidement les problèmes via l'accès à distance à vos machines

Sur demande et après vérification de notre système HT, nous pouvons assister le client **directement** – via une connexion à **distance** – ou indirectement, via PC Service. À cette fin, nous utilisons principalement deux appareils:

1. Guide de support du routeur de sécurité

Se connecte au réseau d'entreprise via un câble Ethernet

2. TP-Link

Plus flexible, il se connecte au réseau WiFi également depuis Hotspot depuis votre téléphone mobile, pour un degré de sécurité encore plus élevé

CONNEXION À DISTANCE

Après avoir installé notre support WIFI sur votre site, nous pouvons nous connecter à l'API ou à l'IHM de la machine, vous suivre en direct ou agir à distance pour résoudre le problème. Pour ce faire, le contact dans la vision via les plateformes numériques est essentiel

PC SERVICE

Un instrument portable, personnalisé avec tous les logiciels et câbles nécessaires à la connexion à distance de différents types d'API et d'IHM. Avec le service PC, un sac pour ordinateur portable et un ensemble d'outils seront fournis



L'offre BBM

Pour les clients qui n'ont pas encore souscrit des forfaits d'assistance à distance HOTLINE avec BBM Service, le service d'assistance à distance prévoit des frais de connexion fixes de **30 €**, tandis que le tarif horaire valable du lundi au vendredi est de **85 €**. Le samedi, le taux horaire valable est de **105 €**.

Une solution qui garantit déjà des économies importantes par rapport à l'intervention d'un opérateur technique sur site. Quoi? Voyons un exemple pratique!

Une économie garantie de 60 % et un temps d'arrêt minimal de la production

Le temps de préparation et de transfert d'un opérateur technique chez le client peut prendre **jusqu'à 24 heures** et dépend de la disponibilité. Pourquoi attendre? Avec la BBM HOTLINE, l'assistance est **immédiate**

Comparaison des coûts

Technicien sur site vs hotline d'assistance à distance

Exemple: un client à Florence appelle un problème sur la machine de remplissage

SOLUTION A – DEMANDE TECHNIQUE URGENT

Technicien BBM 2 jours (10 heures)	1000,00 €
KM – 710 Km aller-retour	497,00 €
Péages autoroutiers aller-retour	50,00 €
Gîte et pension de l'opérateur	240,00 €
Temps d'arrêt de production	À évaluer
TOTAL	1.787,00 €

SOLUTION B – HOTLINE

Frais de connexion	30,00 €
Débit/h pour la résolution des problèmes en 8 heures	680,00 €
TOTAL	710,00 €

Forfaits d'assistance à distance BBM

Pour une solution encore plus rentable, le client peut choisir parmi nos forfaits d'assistance à distance HOTLINE. Tous les forfaits garantissent une **ligne prioritaire** par rapport aux clients sans HT.

Les enchères sont basées sur un système de tickets; chaque ticket correspond à une demi-heure d'intervention ou de demande d'accès à distance.

La durée de l'intervention sera calculée en comptant la demi-heure, afin d'être plus flexible au temps moyen nécessaire à la résolution d'un problème.

De plus, avec la souscription du forfait, **vous ne payez jamais les frais de connexion.**



FORFAIT SILVER 20 TICKET

~~850,00 €~~

765,00 €

HOTLINE 10 HEURES.

TARIF UNIQUE 85 € /
HEURE RÉDUIT DE 10%



FORFAIT GOLD 40 TICKET

~~1700,00 €~~

1445,00 €

HOTLINE 20 HEURES.

TARIF UNIQUE 85 € /
HEURE RÉDUIT DE 15%



FORFAIT PLATINUM 60 TICKET

~~2550,00 €~~

1912,50 €

HOTLINE 30 HEURES

TARIF UNIQUE 85 € /
HEURE RÉDUIT DE 25%

Hotline BBM: LES AVANTAGES

Au service de votre projet



Réduction des coûts

L'assistance à distance HOTLINE évite l'intervention d'un technicien sur site et les coûts associés



Assistance immédiate et instructions précises

Nous intervenons rapidement même sur les usines éloignées du centre de service BBM, en soutenant l'opérateur sur site et en minimisant les temps d'arrêt



Solutions sur mesure

Le client peut choisir le forfait qui répond le mieux à ses besoins, en économisant sur les frais de connexion et en bénéficiant de réductions basées sur le numéro de billet



Assistance clé en main

Grâce à un accès direct ou indirect à distance, BBM sera en mesure de détecter et de gérer le défaut en coopération avec le client

Avec la hotline d'assistance à distance de BBM Service, nous nous sommes très bien trouvés; après avoir connecté la machine au Wi-Fi, l'intervention a été immédiatement réussie. ”

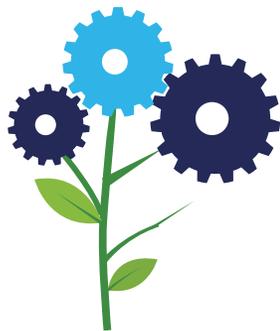
Dario Busso,
Responsable Maintenance

Il a contacté BBM pour une intervention HOTLINE sur une fardeleuse pour des problèmes avec la série et les composants avec les onduleurs et les régulateurs de température. Le service BBM a résolu grâce aux paramètres de réglage et vérifie les modifications futures possibles

Monge & C. Spa



MERCI.



BBM Service s.r.l.
Via Pregalleno, 24
24016 San Pellegrino Terme
Bergamo | Italy

Tel +39 0345.23642
E-mail: info@bbmpackaging.com
bbmpackaging.com

