

BY YOUR SIDE IN PACKAGING

BBM presenta il **nuovo servizio di teleassistenza HOTLINE**, pensato per garantire il miglior risultato possibile in termini di assistenza e una ripartenza della linea in tempi brevi. **Un ulteriore passo avanti per risolvere da remoto eventuali malfunzionamenti degli impianti.**



Il vantaggio principale del nuovo servizio di HOTLINE è **un'assistenza totalmente dedicata**, volta a capire le necessità del cliente in termini di ricambi e competenze tecniche, per ripartire in produzione in tempi rapidi. L' HOTLINE di BBM ha l'obiettivo di evitare l'intervento di un tecnico esterno, **con conseguente risparmio economico.**

Inoltre, garantiamo l'assistenza di personale specializzato su diversi tipi di macchine e dedicato **esclusivamente** al problema del cliente.

**PACCHETTI
CUSTOMIZZATI**

**RISPOSTA
RAPIDA E
DEDICATA**

**FERMI
PRODUZIONE
RIDOTTI**

**RISPARMIO
ECONOMICO**

Come funziona?

Puoi contattare la teleassistenza HOTLINE di BBM Service via telefono al numero +39 342 0920549, via Whatsapp o Skype, riportando il tuo identificativo Hotline Teleassistenza per permettere la registrazione e l'apertura del ticket.

Entro 120 minuti dalla segnalazione, il personale dedicato BBM risponderà con tutte le indicazioni necessarie per risolvere il problema nel minor tempo possibile.

Al termine dell'intervento, un'email riepilogativa verrà inviata al cliente con data e durata dell'intervento, calcolata in base alla mezz'ora.

Il servizio è attivo Lun-Ven dalle 7.30 alle 18.00, oltre che il Sabato dalle 8.00 alle 13.00.



Numero dedicato

+39 342 0920549

Whatsapp +39 342 0920549

Telegram @HotLineBBM



Come funziona?

Perché l'assistenza HOTLINE è **più efficace** se portata avanti su piattaforme digitali come **e-mail, Whatsapp, Skype o Telegram**?

- Queste applicazioni consentono di scambiare facilmente foto o video in diretta, permettendo **una chiara visione** di quello che succede sulla macchina ed evitando fraintendimenti con il tecnico dedicato dell'HOTLINE.
- Gli attuali sistemi di messaggistica permettono di scambiare file, procedure scritte, manuali e schede tecniche utili alla risoluzione del problema.

Se disponibile, BBM Service ha esperienza nell'assistenza coadiuvata da dispositivi come **Google Glass**.



Supporto remoto

Risoluzione rapida dei problemi tramite accesso remoto alle vostre macchine

Su richiesta e previa verifica del nostro sistema HT, possiamo supportare il cliente a distanza in modo **diretto** – tramite **connessione remota** – o **indiretto**, tramite **PC Service**. A questo scopo, ci serviamo principalmente di due dispositivi:

1. Security Router per la guida di supporto

Si collega alla rete aziendale mediante cavo ethernet

2. TP-Link

Più flessibile, si collega alla rete WiFi anche da Hotspot dal vostro cellulare, per un grado di sicurezza ancora maggiore

CONNESSIONE REMOTA

Dopo aver installato nostro supporto WIFI presso la vostra sede, possiamo collegarci al PLC o al HMI della macchina, seguirvi in diretta o agire da remoto per risolvere il problema. A questo scopo, è essenziale il contatto in visione via piattaforme digitali

PC SERVICE

Uno strumento portatile, personalizzato con tutti i software e i cavi necessari al collegamento remoto di diversi tipi di PLC e HMI. Insieme al PC Service, verranno forniti una borsa porta PC laptop e un set di strumenti utili al collegamento remoto



L'offerta BBM

Per i clienti che non hanno ancora stipulato dei pacchetti di teleassistenza HOTLINE con BBM Service, il servizio di assistenza da remoto prevede un costo fisso di scatto alla risposta di € 30, mentre la tariffa oraria valida dal lun-ven è di € 85. Il sabato, la tariffa oraria valida è di € 105.

Una soluzione che già garantisce un risparmio economico notevole rispetto all'intervento di un operatore tecnico in loco. Come? Vediamo un esempio pratico!

Un risparmio economico assicurato del 60% e con fermi di produzione minimi

Il tempo di preparazione e trasferimento di un operatore tecnico presso la sede del Cliente **può richiedere fino a 24 ore** e dipende dalla disponibilità. Perché aspettare? Con l'HOTLINE BBM, l'assistenza è **immediata**

Comparazione costi

Tecnico in loco vs Teleassistenza Hotline

Esempio: cliente di Firenze chiama per problema su macchina riempitrice

SOLUZIONE A – RICHIESTA TECNICO URGENTE	
Tecnico BBM per 2 giorni (10 ore)	1000,00 €
KM – 710 Km andata/ritorno	497,00 €
Pedaggi autostradali andata/ritorno	50,00 €
Vitto e alloggio dell'operatore tecnico	240,00 €
Fermo di produzione	da valutare con cliente
TOTALE	1.787,00 €
SOLUZIONE B – HOTLINE	
Scatto alla risposta	30,00 €
Tariffa/h per risoluzione problema e ripartenza linea in 8 ore	680,00 €
TOTALE	710,00 €

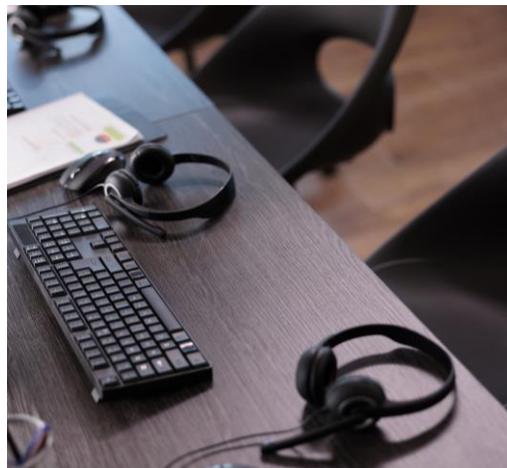
I pacchetti di teleassistenza BBM

Per una soluzione ancora più conveniente, il cliente può scegliere tra i nostri pacchetti di teleassistenza **HOTLINE**. Tutti i pacchetti garantiscono **una linea prioritaria** rispetto ai clienti senza HT.

Le offerte si basano su un sistema di ticket; ogni ticket corrisponde a una mezz'ora di intervento o richiesta di accesso remoto.

La durata dell'intervento verrà calcolata conteggiando la mezz'ora, per essere più flessibili ai tempi medi richiesti per la risoluzione di un problema.

Inoltre, con la sottoscrizione del pacchetto, **non paghi mai lo scatto alla risposta**.



PACCHETTO SILVER 20 TICKET

~~850,00 €~~

765,00 €

10 ORE DI HOTLINE.

UNICA TARIFFA 85€/ORA

SCONTATA DEL 10%



PACCHETTO GOLD 40 TICKET

~~1700,00 €~~

1445,00 €

20 ORE DI HOTLINE.

UNICA TARIFFA 85€/ORA

SCONTATA DEL 15%



PACCHETTO PLATINUM 60 TICKET

~~2550,00 €~~

1912,50 €

30 ORE DI HOTLINE.

UNICA TARIFFA 85€/ORA

SCONTATA DEL 25%

Hotline BBM: I VANTAGGI

A servizio del vostro progetto



Risparmio economico

La teleassistenza HOTLINE evita l'intervento on-site del tecnico e i relativi costi



Assistenza immediata e istruzioni precise

Interveniamo velocemente anche su impianti lontani dal centro assistenza BBM, supportando l'operatore in loco e garantendo tempi di fermo macchina ridotti al minimo



Soluzioni customizzate

Il cliente può scegliere il pacchetto che meglio risponde alle sue esigenze, risparmiando sullo scatto alla risposta e fruendo di scontistica in base al numero di ticket



Assistenza chiavi in mano

Grazie all'accesso da remoto diretto o indiretto, BBM potrà rilevare e gestire il guasto in cooperazione con il cliente



Con la teleassistenza HOTLINE di BBM Service ci siamo trovati veramente bene; dopo aver connesso la macchina al Wi-Fi, l'intervento ha avuto esito positivo immediato.

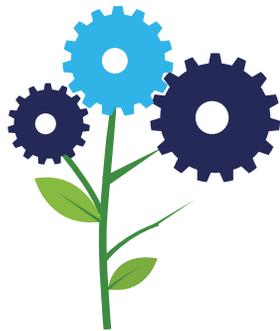
Dario Busso,
Resp. Manutenzione

Ha contattato BBM per un intervento HOTLINE su fardellatrice per problemi alla seriale e a componenti con inverter e termoregolatori. Il Service BBM ha risolto attraverso il settaggio parametri e verifiche sulle possibili modifiche future

Monge & C. Spa



GRAZIE.



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

