



# BY YOUR SIDE IN PACKAGING

BBM presenta el **nuevo servicio de teleasistencia HOTLINE**, diseñado para garantizar el mejor resultado posible en términos de asistencia y un reinicio de la línea en poco tiempo. **Un paso más para Resuelva de forma remota cualquier mal funcionamiento de los sistemas.**



El BBM HOTLINE tiene como objetivo evitar la intervención de un técnico externo, **con el consiguiente ahorro económico**. Garantizamos la asistencia de personal especializado en diferentes tipos de máquinas y dedicado **exclusivamente** a la problemática del cliente.

PAQUETES  
PERSONALIZA  
DOS

RESPUESTA  
RÁPIDA Y  
DEDICADA

REDUCCIÓN  
DEL TIEMPO DE  
INACTIVIDAD  
DE LA  
PRODUCCIÓN

AHORRO  
ECONÓMICO

## ¿Cómo funciona?

Puede ponerse en contacto con la línea directa de asistencia remota de BBM por teléfono al **+39 342 0920549**, a través de Whatsapp o FaceTime (para usuarios de Apple), informando su identificador de línea directa de asistencia remota para permitir el registro y la apertura del ticket.

**Dentro de los 120 minutos posteriores al informe, el personal dedicado de BBM responderá con toda la información necesaria para resolver el problema.**

**El servicio está activo de lunes a viernes de 7.00 a 18.00 horas, así como los sábados de 8.00 a 12.00 horas.**



**Número dedicado**  
**+39 342 0920549**

**También en Whatsapp**







# Soporte Remoto

A petición y después de la verificación de nuestro sistema HT, podemos apoyar al cliente de forma remota **directamente**, a través de una **conexión remota**, o indirectamente, a través del servicio de PC.

Para ello, utilizamos principalmente dos dispositivos

## 1. Guía de soporte del enrutador de seguridad

Se conecta a la red corporativa a través de un cable ethernet

## 2. TP-Link

Más flexible, también se conecta a la red WiFi desde un punto de acceso desde su teléfono móvil, para un grado de seguridad aún mayor

### MARCAR

Después de instalar nuestro soporte WIFI en sus instalaciones, podemos conectarnos al PLC o HMI de la máquina, seguirlo en vivo o actuar de forma remota para resolver el problema. Para ello, es fundamental visualizar el contacto a través de plataformas digitales

### PC SERVICE

Un instrumento portátil, personalizado con todo el software y los cables necesarios para la conexión remota de diferentes tipos de PLCs y HMIs. Junto con el servicio de PC, se proporcionará una bolsa para computadora portátil y un conjunto de herramientas útiles para la conexión remota



# La oferta de BBM

Para los clientes que aún no han contratado los paquetes de asistencia remota HOTLINE con BBM Service, el servicio de asistencia remota incluye:

- **Lunes - Viernes: 7:00 a.m. - 6:00 p.m.**  
**Tarifa por hora: 75€ / hora**
- **Sábado: 8:00 a.m. a 12:00 p.m.**  
**Tarifa por hora: 95€ / hora**

**Una solución que ya garantiza un ahorro económico en comparación con la intervención de un operador técnico in situ.**

El tiempo de preparación y traslado de un operador técnico al sitio del Cliente **puede demorar hasta 24 horas** y depende de la disponibilidad. ¿Por qué esperar? Con BBM HOTLINE, el soporte es inmediato

## Comparación de costos

### Tecnico in loco vs Teleasistencia Hotline

**Ejemplo: un cliente de Florencia llama por un problema en la máquina de llenado**

SOLUCIÓN A – SOLICITUD TÉCNICA URGENTE	
Técnico de BBM durante 2 días (10 horas)	1000,00 €
KM – 710 Km ida y vuelta	497,00 €
Peajes de autopistas ida y vuelta	50,00 €
Alimentación y alojamiento del operador técnico	240,00 €
Paralización de la producción	a evaluar con el cliente
SOLUCIÓN B – LÍNEA DIRECTA	
Tarifa/h para resolución de problemas y reinicio de línea en 8 horas	600,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>600,00 €</b>

# Paquetes de HOTLINE de BBM

Para una solución aún más rentable, el cliente puede elegir entre nuestros paquetes de servicios remotos HOTLINE. Todos los paquetes garantizan **una línea prioritaria**.

También es posible **reservar** un servicio de asistencia remota dedicado con uno de nuestros técnicos, con 5 días hábiles de antelación, para:

- Medio día
- Día completo
- Asistencia programada fuera del horario laboral de 18.00 a 07.00



## PAQUETE 10 HORAS

~~750,00 €~~

**710,00 €**



## PAQUETE 20 HORAS

~~1500,00 €~~

**1350,00 €**



## PAQUETE 30 HORAS

~~2250,00 €~~

**1912,00 €**

# Hotline BBM: LAS VENTAJAS



## Ahorro de costes

La línea directa de asistencia remota evita la necesidad de intervención técnica in situ



## Asistencia inmediata

Incluso en sistemas alejados del centro de servicio de BBM



## Soluciones a medida

El cliente puede elegir el paquete que mejor se adapte a sus necesidades



## Asistencia llave en mano

Gracias al acceso remoto directo o indirecto, BBM podrá detectar y gestionar el fallo en colaboración con el cliente

”

**Nos llevamos muy bien con la línea directa de servicio de BBM; después de conectar la máquina a Wi-Fi, la intervención fue inmediatamente exitosa.**

**Dario Busso,  
Resp. Mantenimiento**

Se puso en contacto con BBM para una intervención de HOTLINE en la enfardadora para problemas de serie y componentes con inversores y controladores de temperatura. El servicio BBM se ha solucionado mediante la configuración de parámetros y comprobaciones sobre posibles cambios futuros

**Monge & C. Spa**

**GRACIAS.**



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

Tel +39 0345.23642  
E-mail: [info@bbmpackaging.com](mailto:info@bbmpackaging.com)  
**[bbmpackaging.com](http://bbmpackaging.com)**

