



**TÉLÉ
HOTLINE BBM
À RÉSOUDRE
LES PROBLÈMES
DE LA LIGNE
EN PEU DE TEMPS**



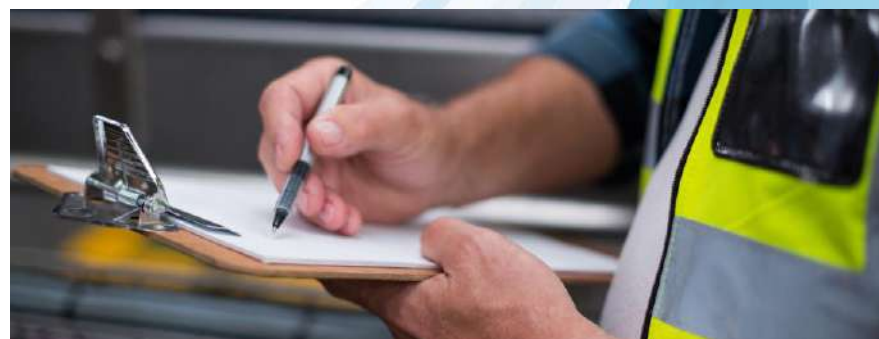
Numéro DIRECT dédié
+39 342 0920549

Whatsapp +39 342 0920549



BY YOUR SIDE IN PACKAGING

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



La BBM HOTLINE vise à éviter l'intervention d'un technicien externe, **avec des économies conséquentes.**

Nous garantissons l'assistance d'un personnel spécialisé sur différents types de machines et dédié **exclusivement** au problème du client.

FORFAITS
PERSONNALISÉS

UNE RÉPONSE
RAPIDE ET
DÉDIÉE

RÉDUCTION
DES TEMPS
D'ARRÊT DE
PRODUCTION

ÉCONOMIES
ÉCONOMIQUES

Comment cela fonctionne-t-il?

Vous pouvez contacter la HOTLINE d'assistance à distance BBM par téléphone au +39 342 0920549, via Whatsapp ou FaceTime (pour les utilisateurs d'Apple), en signalant votre identifiant de hotline d'assistance à distance pour permettre l'enregistrement et l'ouverture du ticket.

Dans les 120 minutes suivant la publication du rapport, le personnel dévoué de BBM vous répondra avec toutes les informations nécessaires pour résoudre le problème. Le service est actif du lundi au vendredi de 7h00 à 18h00, ainsi que le samedi de 8h00 à 12h00.



Numéro dédié
+39 342 0920549

Aussi sur Whatsapp



Comment cela fonctionne-t-il?

Pourquoi l'assistance HOTLINE est-elle plus efficace lorsqu'elle est effectuée sur des plateformes numériques telles que l'e-mail, Whatsapp ou FaceTime ?

- Ces applications vous permettent d'échanger facilement des photos ou des vidéos en direct, ce qui vous permet d'avoir une vue claire de ce qui se passe sur votre appareil photo
- Les messageries actuelles vous permettent d'échanger des fichiers, des procédures écrites, des manuels et des fiches techniques utiles à la résolution du problème.

Le cas échéant, BBM Service a de l'expérience dans l'assistance avec des appareils tels que **Google Glass**.



Conditions d'utilisation

Minimum facturable: 1 heure pour chaque service HT.

Inclus dans le service:

- Assistance technique par téléphone et appel vidéo.
- Assistance sur les ordinateurs, les tablettes et les appareils mobiles.
- Envoi d'un rapport récapitulatif à la fin de la prestation avec la durée de la prestation précisée

Note:

La prestation comprend le temps consacré à l'appel/appel vidéo et la rédaction du rapport technique ou des instructions techniques.

Le service de téléassistance n'inclut pas les pièces de rechange.



Assistance à distance

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

1. Guide du routeur de sécurité pour l'assistance

Se connecte au réseau de l'entreprise via un câble Ethernet

2. Lien TP

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

Après avoir installé notre support WIFI dans vos locaux, 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. À cette fin, la visualisation des contacts via les plateformes numériques est essentielle

Un instrument portable, personnalisé avec tous les logiciels et câbles nécessaires à la connexion à distance de différents types d'API et d'IHM. En plus du service PC, une sacoche pour ordinateur portable et un ensemble d'outils utiles pour la connexion à distance seront fournis



L'offre BBM

Pour les clients qui n'ont pas encore souscrit aux formules de téléassistance HOTLINE avec BBM Service, le service de téléassistance comprend:

- **Lundi - Vendredi: 7h00 - 18h00**
Tarif horaire: 75€ / heure
- **Samedi: 8 h 00 à 12 h 00**
Tarif horaire: 95€ / heure

Une solution qui garantit déjà des économies économiques par rapport à l'intervention d'un opérateur technique sur site.

Le temps de préparation et de transfert d'un opérateur technique vers le site du Client peut prendre **jusqu'à 24 heures** et dépend des disponibilités. Pourquoi attendre ? Avec la BBM HOTLINE, l'assistance est immédiate

Comparaison des coûts

Technicien sur site vs hotline de service à distance -

Exemple: un client de Florence appelle pour un problème sur la remplisseuse

SOLUTION A – DEMANDE TECHNIQUE URGENTE

Technicien pendant 2 jours	1000,00 €
KM – 710 Km aller-retour	497,00 €
Péages autoroutiers aller-retour	50,00 €
Nourriture et logement de l'opérateur	240,00 €
Arrêt de la production	da valutare con cliente
TOTAL	1.787,00 €

SOLUTION B – HOTLINE

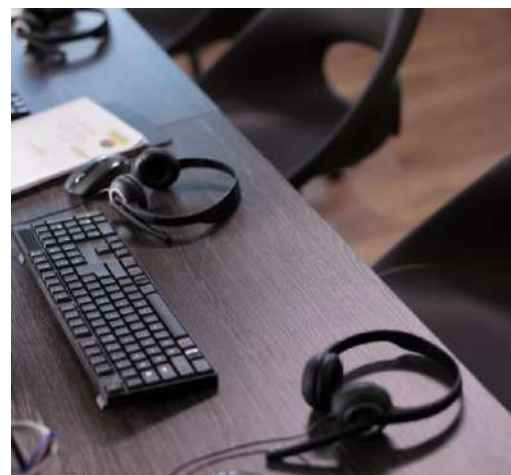
Tarif/h pour la résolution du problème et le redémarrage de la ligne en 8 heures	600,00 €
TOTAL	600,00 €

Forfaits de télésanté BBM

Pour une solution encore plus rentable, le client peut choisir parmi nos offres de services à distance **HOTLINE**. Tous les forfaits garantissent **une ligne prioritaire**.

Il est également possible de **réserver** un service de téléassistance dédié auprès de l'un de nos techniciens, avec un préavis de 5 jour ouvrable, pour:

- Demi-journée
- Journée complète
- Assistance programmée en dehors des heures de travail de 18h00 à 07h00



PAQUET 10 HEURES

~~750,00 €~~

710,00 €



PAQUET 20 HEURES

~~1500,00 €~~

1350,00 €



PAQUET 30 HEURES

~~2250,00 €~~

1912,00 €

Hotline BBM: LES AVANTAGES



Économies

La téléassistance HOTLINE évite l'intervention d'un technicien sur site



Assistance immédiate

Même sur des systèmes éloignés du centre de service BBM



Solutions sur mesure

Le client peut choisir la formule qui répond le mieux à ses besoins



Assistance clé en main

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

”

Nous nous sommes vraiment bien entendus avec la HOTLINE du service BBM ; après avoir connecté la machine au Wi-Fi, l'intervention a été immédiatement couronnée de succès.

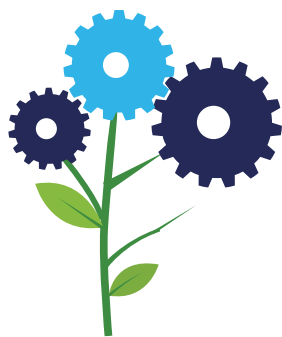
**Dario Busso,
Reee. Entretien**

Il a contacté BBM pour une intervention HOTLINE sur la fardeleuse pour des problèmes en série et des composants avec onduleurs et régulateurs de température. Le service BBM a résolu le problème grâce à la définition de paramètres et à la vérification d'éventuelles modifications futures

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

