



# 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.**



L' **HOTLINE** di BBM ha l'obiettivo di evitare l'intervento di un tecnico esterno, **con conseguente risparmio economico.**

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 via telefono al numero **+39 342 0920549**, via Whatsapp o FaceTime (per utenti Apple), 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.**

**Il servizio è attivo Lun-Ven dalle 7.00 alle 18.00, oltre che il Sabato dalle 8.00 alle 12.00.**



**Numero dedicato**

**+39 342 0920549**

**Anche su Whatsapp**



## Come funziona?

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

- Queste applicazioni consentono di scambiare facilmente foto o video in diretta, permettendo **una chiara visione** di quello che succede sulla macchina
- 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**.



## Condizioni del servizio

- **Minimo fatturabile:** 1 ora per ogni servizio di HT.
- **Incluso nel servizio:**
  - Supporto tecnico tramite telefono e videochiamata.
  - Assistenza su computer, tablet e dispositivi mobili.
  - Invio di un report riepilogativo al termine dell'assistenza con specificata la durata del servizio

### Nota:

- Il servizio include il tempo impiegato per la chiamata/videochiamata e la stesura della relazione tecnica o delle istruzioni tecniche.
- Il servizio di assistenza remota **non** include parti di ricambio.



# Supporto remoto

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:

- **Lunedì - venerdì:** dalle 7:00 alle 18:00  
**Tariffa oraria:** 75€ / ora
- **Sabato:** dalle 8:00 alle 12:00  
**Tariffa oraria:** 95€ / ora

**Una soluzione che già garantisce un risparmio economico rispetto all'intervento di un operatore tecnico in loco.**

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
<b>TOTALE</b>	<b>1.787,00 €</b>
SOLUZIONE B – HOTLINE	
Tariffa/h per risoluzione problema e ripartenza linea in 8 ore	<b>600,00 €</b>
<b>TOTALE</b>	<b>600,00 €</b>

# 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**.

È possibile inoltre **prenotare** un servizio di assistenza remota dedicata con un nostro tecnico, dando un preavviso di 5 gg lavorativi, per:

- Mezza giornata
- Intera giornata
- Assistenza programmata extra orario di lavoro dalle 18.00 alle 07.00



## PACCHETTO 10 ORE

~~750,00 €~~

**710,00 €**



## PACCHETTO 20 ORE

~~1500,00 €~~

**1350,00 €**



## PACCHETTO 30 ORE

~~2250,00 €~~

**1912,00 €**

# Hotline BBM: I VANTAGGI



## Risparmio economico

La teleassistenza HOTLINE evita l'intervento on-site del tecnico



## Assistenza immediata

Anche su impianti lontani dal centro assistenza BBM



## Soluzioni customizzate

Il cliente può scegliere il pacchetto che meglio risponde alle sue esigenze



## Assistenza chiavi in mano

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

”

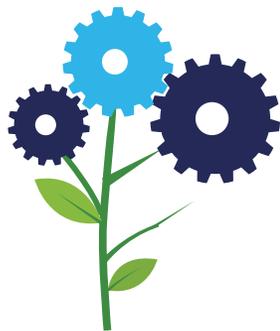
**Con la teleassistenza HOTLINE di BBM Service ci siamo trovati veramente bene; dopo aver connesso la macchina al Wi-Fi, l'intervento ha avuto esito positivo immediato.**

**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](mailto:info@bbmpackaging.com)  
**[bbmpackaging.com](http://bbmpackaging.com)**

