SERVICE SUPPORT

ASSISTENZA POST VENDITA

polytec | BM GROUP

SIMULATION OF TECHNICAL INTERVENTION
SIMULAZIONE DI INTERVENTO TECNICO

MTBF

MEAN TIME BEFORE FAILURE

Mean time between failures of an asset. The normal operation of the system.

The goal is to increase

Tempo medio tra guasti di un asset. Il normale funzionamento del sistema.

L'obiettivo è di aumentare.

MTTR

MEAN TIME TO REPAIR

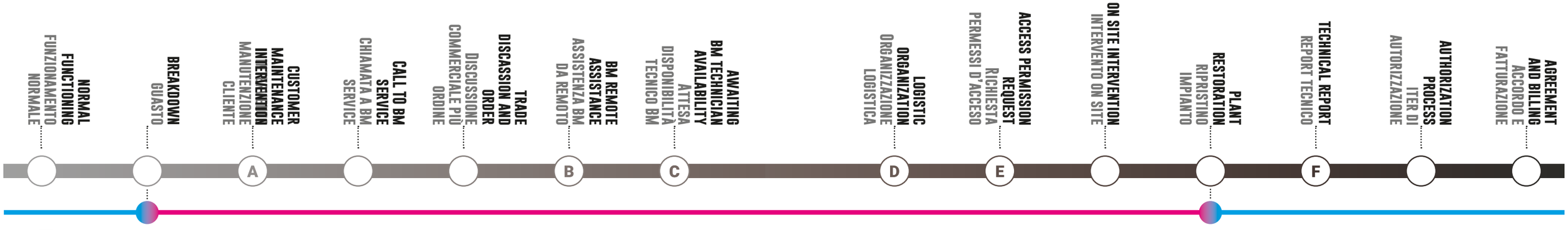
Average time needed for the asset to get back up and running, following a failure. It includes the time for diagnosis, the time for the arrival of the maintenance technician, the arrival of the component to be replaced and the actual repair, including a small test.

The goal is to decrease.

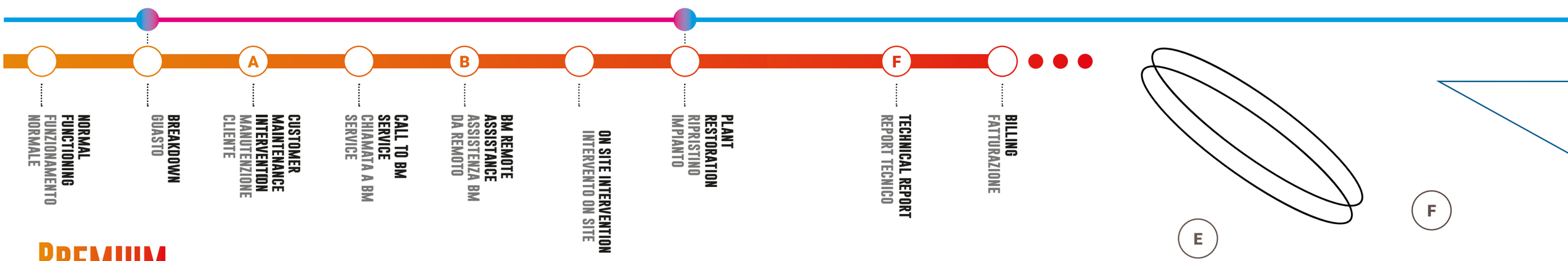
Tempo medio necessario all'asset per tornare funzionante, in seguito ad un guasto. Comprende il tempo per la diagnosi, quello per l'arrivo del tecnico di manutenzione, l'arrivo del componente da sostituire e la riparazione vera e propria, incluso un piccolo collaudo.

L'obiettivo è diminuire.

STANDARD



TIMELINE



PREMIUM

A

CUSTOMER MAINTENANCE INTERVENTION

INTERVENTO MANUTENZIONE CLIENTE

First inspection by the Customer's maintenance team.

Primo sopralluogo della squadra di manutenzione del Cliente.

B

BM REMOTE ASSISTANCE

ASSISTENZA BM DA REMOTO

Remote assistance and troubleshooting with VPN connection (if available).

Assistenza e Troubleshooting da remoto con collegamento in VPN (se disponibile).

C

AWAITING BM TECHNICIAN AVAILABILITY

ATTESA DISPONIBILITÀ DEL TECNICO BM

Waiting for the first available technician and the scheduling of the activity; not quantifiable.

Attesa del primo tecnico disponibile e della schedulazione dell'attività; non quantificabile.

D

LOGISTIC ORGANIZATION

ORGANIZZAZIONE LOGISTICA

Intervention organization and various bookings: cars, hotels, etc.

Organizzazione intervento e prenotazioni varie: auto, hotel, ecc.

ACCESS PERMISSIONS REQUEST

RICHIESTA PERMESSI D'ACCESSO

Documentation to allow access to technicians at the customer's plant. Security courses, sub-contracting authorization, entry confirmation, etc.

Documentazione per permettere l'accesso ai tecnici c/o l'impianto del cliente. Corsi sicurezza, autorizzazione sub-appalto, conferma ingresso, ecc

TECHNICAL REPORT

REPORT TECNICO

Report of the hours carried out with an accurate description of the causes of the problem, the activities performed and the material used. You will be given any open points to manage and suggestions for a better functioning of the system.

Rapportino delle ore svolte con descrizione accurata delle cause del problema, delle attività eseguite e del materiale utilizzato. Vi saranno indicati eventuali open points da gestire e suggerimenti per un miglior funzionamento del sistema.

1

INTRODUCTION, DESCRIPTION OF TECHNICAL ASSISTANCE, MAINTENANCE AND REPAIR SERVICES.

In a professional context in which the continuous cycle and the reduction of downtime lead to ever shorter intervention and maintenance windows, a **reactive and timely technical support** is necessary in the event of breakdowns and / or scheduled maintenance.
BM Group Polytec acts as a strategic Partner to support the customer in all urgent situations, relying on its own dedicated Service & After Sales department. All the various solutions described in the following points have been **studied and developed on the basis of a scale analysis** of the needs of our customers, structuring them to guarantee a complete **360° service**.

INTRODUZIONE, DESCRIZIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA, MANUTENZIONE E RIPARAZIONE.

In un contesto professionale in cui il ciclo continuo e la riduzione dei periodi di fermata comportano finestre di interventi e manutenzioni sempre più ristrette, si rende necessario un supporto tecnico reattivo e puntuale in caso di guasti e/o di manutenzioni programmate.
BM Group Polytec si pone come Partner strategico per supportare il cliente in tutte le situazioni di urgenza, contando sul proprio dipartimento dedicato di Service & After Sales. Tutte le varie soluzioni descritte nei punti seguenti sono state studiate e sviluppate in base ad un'analisi su scala mondiale delle esigenze dei nostri Clienti, strutturandole per garantire un servizio completo a 360°.

A TEAM AT YOUR SERVICE!
UN TEAM AL TUO SERVIZIO!

2

PRIORITY SERVICE SUPPORT

This is a dedicated priority assistance service, with the aim of identifying and analyzing any problem and, when possible, solving it remotely. The service provides for taking charge of the request with the highest priority and will be active:

from 8:00 to 12:00 and from 13:30 to 17:30 from Monday to Friday (excluding holidays), Italian time.

Outside the times and days indicated above, it will still be possible to make a report by leaving a message recorded in the dedicated voice mailbox or by sending an e-mail. The dedicated technicians will take charge of the request by 12.00 a.m. on the following working day. In case of real need or impossibility of remotely solving the problem, a possible subsequent on-site intervention can be scheduled.
The customer undertakes to keep a stock of spare parts at his plant that can be used during the interventions.

The request must be sent to our **official channels**:

Phone: **+39 0465 622469**
Mail: **service@bmgroup.com**

by persons with the necessary skills to handle and / or use the system.

ASSISTENZA PRIORITARIA

Si tratta di un servizio di assistenza con priorità dedicata, con l'obiettivo di identificare ed analizzare l'eventuale problema e risolverlo per quanto possibile, in via remota. Il servizio prevede la presa in carico della richiesta con la massima priorità e sarà attivo:

*dalle ore **8:00** alle **12:00** e dalle ore **13:30** alle **17:30** e dal lunedì al venerdì (esclusi giorni festivi), ora italiana.*

Al di fuori dagli orari e dei giorni sopra indicati, sarà comunque possibile effettuare una segnalazione lasciando un messaggio registrato nella casella vocale dedicata o inviando una e-mail. I tecnici dedicati prenderanno in carico la richiesta entro le ore 12.00 del giorno lavorativo successivo. In caso di reale necessità o di impossibilità di risoluzione del problema da remoto, potrà essere programmato un eventuale successivo intervento on site.
Il cliente si impegna a mantenere una scorta di componenti di ricambio presso il proprio impianto che possano essere utilizzate durante gli interventi.

*La richiesta dovrà pervenire **ai nostri canali ufficiali**:*

*Telefono: **+39 0465 622469***
*Mail: **service@bmgroup.com***

da parte di soggetti dotati delle competenze necessarie per movimentare e/o utilizzare il sistema.

FAST INTERVENTION

The service provides the possibility of organizing **urgent interventions on call** for the resolution of "blocking" anomalies, requested directly by the customer or found following the **first problem shooting carried out remotely.** Based on the type of problem and after verifying the actual need, the BM Service department will schedule the departure of a technician urgently, within the time frame established in the contract.
These times may undergo variations in the resolution of the procurement or production of the spare parts necessary to solve the problem.
The aim of the intervention will be to **minimize downtime and restore system operation** if possible.
These interventions will be considered as extraordinary maintenance and managed according to the commercial conditions attached to this agreement.

PRONTO INTERVENTO

*Il servizio prevede la possibilità di organizzare **interventi urgenti** su chiamata per la risoluzione di anomalie "bloccanti", richiesti direttamente dal cliente o riscontrati in seguito al **primo trouble shooting effettuato da remoto**. Sulla base della tipologia del problema e dopo la verifica dell'effettiva necessità, il dipartimento Service BM programmerà la partenza di un tecnico con urgenza, entro i tempi stabiliti nel contratto. Tali tempistiche potrebbero subire variazioni dovute all'approvvigionamento o alla produzione dei ricambi necessari alla risoluzione del problema. L'obiettivo dell'intervento sarà quello di **ridurre al minimo i tempi di fermo macchina e di ripristinare**, se possibile, il **funzionamento del sistema**. Questi interventi saranno considerati come manutenzione straordinaria e gestiti secondo le condizioni commerciali allegate al presente accordo.*

3

YEARLY CHECK-UP

4

The service includes a ***general check-up intervention per year for each plant / machine*** included in the agreement (a technician for one day), aimed at ascertaining the status of the plant / machine and identifying any maintenance activities and / or modifications to optimize its function.
At the end of the inspection, a **technical report** will be issued and shared with the customer on which all the information necessary to define any extraordinary maintenance interventions will be noted.

CHECK-UP ANNUALE

*Il servizio comprende un intervento all'anno di **check-up generale per ogni impianto / macchina** compresi nell'accordo (un tecnico per una giornata), finalizzato a constatare lo stato dell'impianto / macchina e ad individuare eventuali attività manutentive e / o modifiche per ottimizzarne il funzionamento. Al termine del sopralluogo sarà emesso e condiviso con il cliente un **report tecnico** sul quale verranno annotate tutte le informazioni necessarie per definire eventuali interventi di manutenzione straordinaria.*

UPDATES AND UPGRADES

This service allows you to have your system always **updated with the latest software releases or mechanical revisions**, *after a feasibility study and acceptance of the relative offer.*

AGGIORNAMENTI ED UPGRADE

5

*Tale servizio permette di avere il proprio sistema **sempre aggiornato alle ultime release software o revisioni meccaniche**, previo studio di fattibilità ed accettazione della relativa offerta.*

6 DATA COLLECTION AND ANALYSIS

In the event of malfunctions or requests for optimizations on the production cycle, the service offers the possibility of **renting data collection stations to allow an accurate analysis of the system** aimed at obtaining the required results, from the identification of the fault to the possible optimizations required.

RACCOLTA ED ANALISI DEI DATI

*In caso di malfunzionamenti o richieste di ottimizzazioni sul ciclo produttivo, il servizio offre la possibilità di **noleggiare stazioni di raccolta dati per consentire un'accurata analisi del sistema** finalizzata ad ottenere i risultati richiesti, dall'identificazione del guasto alle possibili ottimizzazioni richieste.*

MAINTAINING SYSTEM'S FUNCTIONALITIES

The service provides the possibility of jointly defining a plan of **periodic interventions during the year**, with the aim of keeping the machine in good condition, integrating the routine maintenance activities carried out by the customer.

MANTENIMENTO DELLE FUNZIONALITÀ DEL SISTEMA 7

*Il servizio prevede la possibilità di definire congiuntamente un piano di **interventi periodici durante l'ann**o, con lo scopo di mantenere la macchina in buono stato, integrando le attività di manutenzione ordinaria in carico al cliente..*

8 POLY CLOUD

The PolyCLOUD service is an online platform that acquires, collects and analyzes the data of the installed systems. **It allows to monitor the status of the system in real time and obtain the related KPIs.**

It is also developed to manage the scheduling of maintenance and extraordinary activities and also to easily analyze and diagnose the most common types of faults.

POLY CLOUD

*Il servizio PolyCLOUD è una piattaforma on line che acquisisce, raccoglie ed analizza i dati dei sistemi installati. **Permette di monitorare in tempo reale lo stato dell'impianto e di ottenere i relativi KPI**.*

È inoltre sviluppato per gestire la programmazione delle manutenzioni e delle attività straordinarie e permette anche di analizzare e diagnosticare con semplicità le tipologie di guasto più comuni.

AR REMOTE ASSISTANCE

Augmented reality supports and guides frontline staff to solve the problem. This advanced system allows you to **instantly connect remotely with one of our expert technicians**, who can see what is framed by the camera of the operator's device and give instructions for resolving the fault. The system also allows you to share images, diagrams, manuals, etc., and superimpose figures and symbols on the framed image.

USABLE WITH SMARTPHONE, TABLET OR SMART GLASSES;
EASIER, FASTER AND MORE EFFECTIVE;
REDUCTION OF TRAVEL AND TRAVEL TIMES;
REDUCTION OF HUMAN ERROR;
INCREASE PRODUCTIVITY;
SMOOTHER COMMUNICATION;

ASSISTENZA REMOTA AR

*La realtà aumentata supporta e guida il personale in prima linea alla risoluzione del problema. Questo avanzato sistema permette di **collegarsi istantaneamente con un nostro tecnico esperto in remoto**, il quale può vedere quanto inquadrato dalla telecamera del device dell'operatore e dare istruzioni per la risoluzione del guasto. Il sistema permette inoltre di condividere immagini, schemi, manuali ecc, e sovrapporre figure e simboli all'immagine inquadrata.*

UTILIZZABILE CON SMARTPHONE, TABLET O SMART GLASSES;
PIÙ FACILE, PIÙ VELOCE E PIÙ EFFICACE;
RIDUZIONE TEMPI DI TRASFERTA E SPOSTAMENTO;
RIDUZIONE DELL'ERRORE UMANO;
AUMENTARE LA PRODUTTIVITÀ;
COMUNICAZIONE PIÙ FLUIDA.

9

CRITICAL SPARE PARTS WAREHOUSE - OPTIONAL

The "critical spare parts warehouse" service can be activated for a series of components (or tools) of utmost importance for the functioning of the system, to be identified in advance.

This service provides for the maintenance in stock, ready to use, of one or more critical parts, which in case of need can be purchased in the shortest possible time by the customer, thus obviating the supply times, usually several weeks, and avoiding long downtime and huge economic loss.

Objectives of the Service:

- Prompt delivery for critical spare parts which makes it possible to avoid longer production times;
- Billing of the material only at the time of actual supply;
- Optimization of the process and spare parts supply times;
- Occupation of spaces at the BM warehouse and not at the customer's
- Spare parts always updated to the latest changes made to the machine, mechanical or software (not possible on materials at your warehouse).

In case of shipment and use of the component, it will be promptly put back into production or purchased.
During the re-stock period, the replacement will not be available.

The replacement component will be made in **the most up-to-date revision compatible with the system**. Any improvements made to the system tools will also be carried out on the spare component, following acceptance of the related commercial proposal.

In the event of a structural revamping or technology change of the tool installed at the Customer's plant, the now obsolete replacement tool will be sold and shipped to the Customer at the prices agreed upon signing the contract (e.g. changeover from air-cooled sampling lance to a water-cooled sampling lance).

In the event of termination or early termination of the contract for reasons not attributable to BM, the critical components (present in the warehouse or in the re-supply phase), will be supplied and sold to the Customer at the prices agreed upon signing the contract.

The annual fee to access this service and the price list of the individual components is calculated on the basis of the type and quantity of spare parts required.

MAGAZZINO RICAMBI CRITICI - OPZIONALE

Il servizio di "magazzino ricambi critici" può essere attivato per una serie di componenti (o tool) di massima importanza per il funzionamento del sistema, da individuare in via preventiva.

***Tale servizio prevede il mantenimento a magazzino, pronto all'uso, di una o più parti critiche**, che in caso di necessità potranno essere acquistate nel minor tempo possibile dal cliente, ovviando così ai tempi di approvvigionamento, solitamente di svariate settimane, ed evitando lunghi fermi macchina ed ingenti perdite economiche.*

Obiettivi del Servizio:

- *Pronta consegna per i ricambi critici che permette di ovviare ai più lunghi tempi di produzione;*
- *Fatturazione del materiale solo al momento dell'effettiva fornitura;*
- *Ottimizzazione del processo e dei tempi di fornitura ricambio;*
- *Occupazione spazi c/o magazzino BM e non presso cliente;*
- *Ricambi sempre aggiornati alle ultime modifiche effettuate sulla macchina, meccaniche o sul software (non possibile sui materiali presso vostro magazzino).*

In caso di spedizione ed utilizzo del componente, esso sarà tempestivamente rimesso in produzione o acquistato. Durante il periodo di ri-approvvigionamento, il ricambio non sarà disponibile.

*Il componente di ricambio sarà **realizzato nella revisione più aggiornata compatibile con il sistema**. Eventuali migliorie realizzate sui tools dell'impianto saranno eseguite anche sul componente di ricambio, in seguito all'accettazione della relativa proposta commerciale.*

In caso di revamping strutturale o di cambio di tecnologia del tool installato presso il Cliente, il tool di ricambio ormai obsoleto sarà venduto e spedito al Cliente ai prezzi concordati alla sottoscrizione del contratto (es. passaggio da lancia provini raffreddata ad aria a lancia raffreddata ad acqua).

In caso di estinzione o risoluzione anticipata del contratto per cause non imputabili a BM, i componenti critici (presenti in magazzino o in fase di ri-approvvigionamento), saranno forniti e venduti al Cliente ai prezzi concordati alla sottoscrizione del contratto.

Il canone annuo per accedere a tale servizio ed il prezziario dei singoli componenti è calcolato sulla base della tipologia e della quantità dei ricambi richiesti.

BRANCH OFFICES & FACILITIES
FILIALI E STRUTTURE

BM GROUP POLYTEC S.P.A.

HEADQUARTER/SEDE
Via Roma 151
38083 Borgo Chiese TN
Tel. +39 0465 621794
Fax +39 0465 621202
sales@bmgroup.com
polytec.bmgroup.com

BRANCH OFFICES/FILIALI

ROVERETO
Piazza della Manifattura 1
38068 TN
sales@bmgroup.com

BRESCIA
Via B. Buozzi 5
25125 BS
sales@bmgroup.com

TARANTO
Strada Provinciale 48
74010 TA
sales@bmgroup.com

POLYTEC USA CORP.

HEADQUARTERS/SEDE
1800 West Loop S Ste
1740. Houston, TX 77027

OPERATIONAL HEADQUARTERS
SEDE AMMINISTRATIVA
9000 Clay Road, Suite
110. Houston, TX 77080

ATLANTA
225 Creekstone Ridge,
Woodstock, GA 30188

TAMPA BAY AREA
360 Central Avenue,
Suite 815. St. Petersburg,
FL 33701

CERTIFICATIONS
CERTIFICAZIONI

UNI EN ISO 14001:2015
UNI EN ISO 9001:2015
UNI CEI EN ISO 50001:2018
UNI EN ISO 45001:2018 CERTIFICATE OF COMPLIANCE UL 508A/CSA 22.2
ROCKWELL O&M GOLD PARTNER

SIEMENS SOLUTION PARTNER FOR DRIVES & MOTION
SIEMENS SOLUTION PARTNER FOR FACTORY AUTOMATION
ATTESTAZIONE SOA OG6/II - OG9/VI - OG10/V - OS30/IV-BIS

polytec | BM GROUP

Phone: +39 0465 622469
Mail: service@bmgroup.com
Web: polytec.bmgroup.com