

## Un nouveau service d'accompagnement disponible chez BioG !

Chaque jour, nous nous efforçons d'améliorer notre service client. Notre objectif principal est de fournir un soutien optimal et adapté à vos besoins afin de minimiser au maximum les temps d'arrêt de vos installations. À partir de 2024, nous enrichissons notre offre de services, répartis comme suit :

**Forfait BASE (Lundi à Vendredi, de 08.00 – 17.00 ; Vendredi 08.00 – 12.00) 300€ / An**

En cas de demande sans souscription du forfait de Base

€ 130,- / heure entamée

### Assistance :

- En cas de panne
- En cas d'arrêt de l'installation

### Optimisation continue du process :

- Modification des paramètres pour améliorer les performances de production

### Mises à jour du logiciel

- Nous intégrons les mises à jour logicielles en tirant parti de notre retour d'expérience
- Mise en œuvre de nouveaux procédés afin d'optimiser les intervalles de maintenance

### Modification du logiciel

- Possibilité de procéder à des ajustements pour une durée allant jusqu'à 2 heures par an

### Gestion express pour les pièces de rechange

- Gestion interne des pièces de rechange prioritaires avec expédition le jour même (pour les demandes jusqu'à 15h00)

**Offrez-vous une tranquillité d'esprit totale avec notre forfait de service PRO, assurant un support 365 jours par an. Même le week-end, en cas d'arrêt d'équipement, nous sommes là pour vous. Choisissez l'excellence avec notre option PRO en complément de notre forfait de base.**

**Forfait PRO (Vendredi 12.00 – 18.00 / Samedi et Dimanche, de 08.00 – 18.00) + 300€ / An**

En cas de demande sans souscription du forfait PRO - Week-end

€ 150,- / heure entamée

### Assistance

- Assistance en week-end en cas d'arrêt de l'installation

### Système de secours

- Service d'urgence en cas de défaillance d'un composant

### Service d'urgence technique en cas d'arrêt

- Équipe de maintenance en cas d'arrêt de l'installation

**Le traitement de la demande et retour peut prendre jusqu'à 30 minutes !**

## Les principales coordonnées du service BioG en un coup d'œil :

**Les appels WhatsApp ne peuvent pas être reçus ni faire l'objet d'un retour de notre part !**

Logiciel/Assistance électrique

Tél : 0043 660 587 2500

Lun-Ven

Mail : s.service@biog.at

Assistance mécanique

Tél : 0043 660 318 5280

Lun-Ven

Mail : m.service@biog.at

Pièce de rechange

Tél : 0043 660 218 8624

Lun-Ven

Mail : ersatzteile@biog.at

Astreinte de week-end

Tél : 0043 660 587 2500

Ven-Dim