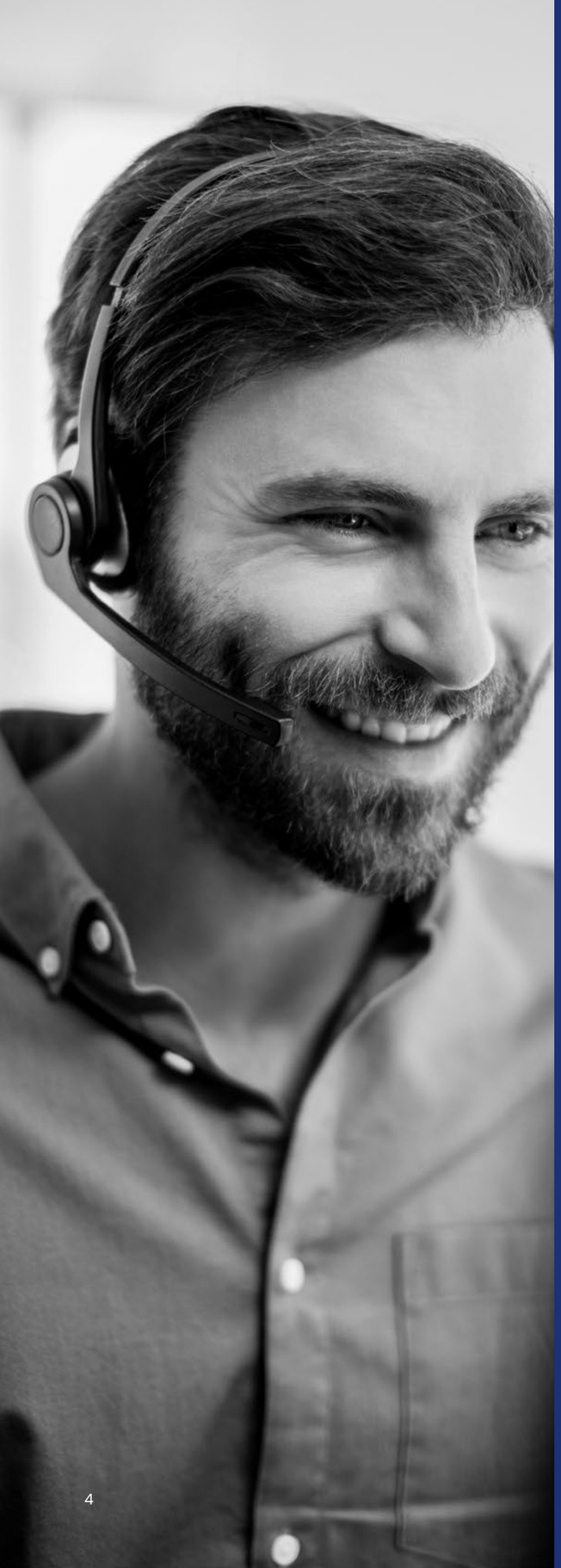
SERVICE

CONTRATTI
SERVICE ON DEMAND

PANOTEC®

L’attenzione al Cliente è il principio guida del nostro lavoro e della cura che mettiamo in ogni dettaglio per garantire le massime performance dei nostri prodotti. Per questo abbiamo attivato tre tipologie di contratto con tre livelli di servizi diversi per rispondere alle varie esigenze delle aziende e per garantire sempre la massima operatività dei nostri macchinari.

La massima operatività inizia con un corretto piano di servizi. Conosciamo la tua attività e il tuo macchinario, quindi collaboriamo con te per definire il giusto livello di service.
Abbiamo messo a disposizione una serie di optional che potrai integrare al tuo contratto per creare un pacchetto di servizi su misura per le tue esigenze produttive.



SMART

Assicurati la priorità di risposta da remoto di un nostro esperto Panotec, con il contratto SMART.

Dedicato a chi ha bisogno di un pacchetto base da poter personalizzare completamente scegliendo tra i numerosi optional disponibili, per creare un contratto ad hoc per le proprie esigenze produttive.

SMART

ASSISTENZA ONLINE 08-18
dal lunedì al venerdì (orario continuato), con priorità di risposta rispetto ai clienti senza contratto. Un nostro tecnico ti ricontatterà il prima possibile dall'apertura del tuo ticket nel nostro portale online dedicato all'assistenza.

ACCESSO AREA RISERVATA:
un'area online, riservata ai clienti con contratto di assistenza attivo, che permette di accedere a contenuti dedicati al mondo Panotec:

- **Tutorial:** una serie di contenuti multimediali (foto e video) che guidano il cliente passo passo nell'apprendimento delle principali procedure di settaggio e utilizzo dei macchinari Panotec.
- **Manuali:** sezione archivio contenente tutti i manuali dei macchinari costantemente aggiornati con le ultime migliorie e implementazioni, sia tecniche che software.
- **Aggiornamenti software:** con upgrade software, ove disponibile/i per mantenere le macchine aggiornate.

OPTIONAL

Puoi decidere di integrare il tuo contratto con uno dei seguenti optional:

- **Estensione assistenza online fino alle 20.00**
- **Manutenzione predittiva**
- **Componente sostitutivo gratuito**
- **Estensione garanzia**
- **Boxlink Client**
- **Box pack**
- **Modello scatola speciale**
- **Modello scatole da catalogo**
- **Modello scatola disegnata dal cliente**
- **Panotec Cloud Prime**
- **Aggiornamento software**
- **Web Report**
- **Qbox**

Dettagli a pag. 11

PLUS

Con il nostro contratto PLUS aggiungi sicurezza all'operatività della tua macchina, includendo un intervento di un tecnico Panotec.

Inoltre, approfitta dello sconto dedicato ai ricambi per crearti un piccolo stock di pezzi sostitutivi indispensabili per garantire il costante funzionamento dei macchinari.

PLUS

ASSISTENZA ONLINE 08-18
dal lunedì al venerdì (orario continuato), con priorità di risposta rispetto ai clienti senza contratto. Un nostro tecnico ti ricontatterà il prima possibile dall'apertura del tuo ticket nel nostro portale online dedicato all'assistenza.

ACCESSO AREA RISERVATA:
un'area online, riservata ai clienti con contratto di assistenza attivo, che permette di accedere a contenuti dedicati al mondo Panotec:

- **Tutorial:** una serie di contenuti multimediali (foto e video) che guidano il cliente passo passo nell'apprendimento delle principali procedure di settaggio e utilizzo dei macchinari Panotec.
- **Manuali:** sezione archivio contenente tutti i manuali dei macchinari costantemente aggiornati con le ultime migliorie e implementazioni, sia tecniche che software.
- **Aggiornamenti software:** con upgrade software, ove disponibile/i per mantenere le macchine aggiornate.

1 INTERVENTO GRATUITO:
a scelta tra un intervento di manutenzione alla macchina, un'assistenza tecnica o una sessione di training per il tuo operatore di 8h (1gg). Spese di trasferta a carico del cliente.

RICAMBI: sconto **7%**

OPTIONAL

Puoi decidere di integrare il tuo contratto con uno dei seguenti optional:

- **Estensione assistenza online fino alle 20.00**
- **Manutenzione predittiva**
- **Componente sostitutivo gratuito**
- **Estensione garanzia**
- **Boxlink Client**
- **Box pack**
- **Modello scatola speciale**
- **Modello scatole da catalogo**
- **Modello scatola disegnata dal cliente**
- **Panotec Cloud Prime**
- **Aggiornamento software**
- **Web Report**
- **Qbox**

Dettagli a pag. 11

PRO

Assicurati il vantaggio di un'operatività garantita al 100% con il nostro monitoraggio da remoto dello stato delle macchine e di alcuni componenti chiave, così come la presenza di eventuali anomalie.

Con il programma di manutenzione predittiva, hai la certezza dell'ottimizzazione costante del piano di manutenzione di ciascun macchinario connesso, adeguandolo al reale utilizzo per minimizzare i rischi di interventi urgenti e/o fermi macchina.

PRO

ASSISTENZA ONLINE 08-20
dal lunedì al venerdì (orario continuato), con priorità di risposta rispetto ai clienti senza contratto. Un nostro tecnico ti ricontatterà il prima possibile dall'apertura del tuo ticket nel nostro portale online dedicato all'assistenza.

ACCESSO AREA RISERVATA:
un'area online, riservata ai clienti con contratto di assistenza attivo, che permette di accedere a contenuti dedicati al mondo Panotec:

- **Tutorial:** una serie di contenuti multimediali (foto e video) che guidano il cliente passo passo nell'apprendimento delle principali procedure di settaggio e utilizzo dei macchinari Panotec.
- **Manuali:** sezione archivio contenente tutti i manuali dei macchinari costantemente aggiornati con le ultime migliorie e implementazioni, sia tecniche che software.
- **Aggiornamenti software:** con upgrade software, ove disponibile/i per mantenere le macchine aggiornate.

2 INTERVENTI GRATUITI:
a scelta tra un intervento di manutenzione alla macchina, un'assistenza tecnica o una sessione di training per il tuo operatore di 16h (2gg). Spese di trasferta a carico del cliente.

RICAMBI: sconto **10%**

MANUTENZIONE PREDITTIVA*:
per individuare ed anticipare eventuali usure o anomalie attraverso il monitoraggio da remoto dello stato di utilizzo della macchina e dei suoi componenti.

** La versione completa del sistema di manutenzione predittiva è disponibile sulle macchine che hanno installato il software Boxlink Pro e il sistema operativo Windows 10*

OPTIONAL

Puoi decidere di integrare il tuo contratto con uno dei seguenti optional:

- **Estensione garanzia**
- **Boxlink Client**
- **Box pack**
- **Modello scatola speciale**
- **Modello scatole da catalogo**
- **Modello scatola disegnata dal cliente**
- **Panotec Cloud Prime**
- **Aggiornamento software**
- **Web Report**
- **Qbox**

Dettagli a pag. 11

CONTRATTI SERVICE

	SMART	PLUS	PRO
ASSISTENZA ONLINE 08-18: dal lunedi al venerdi (orario continuato)	SI	SI	SI
ASSISTENZA ONLINE 08-20: dal lunedi al venerdi (orario continuato)	NO	NO	SI
ACCESSO AREA RISERVATA: tutorial, manuali e aggiornamenti	SI	SI	SI
1 INTERVENTO GRATUITO: a scelta tra manutenzione, assistenza o training presso la sede del cliente (8h / 1gg) con spese di trasferta a carico del cliente	NO	SI	NO
2 INTERVENTI GRATUITI: a scelta tra manutenzione, assistenza o training presso la sede del cliente (16h / 2gg) con spese di trasferta a carico del cliente	NO	NO	SI
RICAMBI: sconto **7%**	NO	SI	NO
RICAMBI: sconto **10%**	NO	NO	SI
MANUTENZIONE PREDITTIVA: per individuare ed anticipare eventuali usure o anomalie attraverso il monitoraggio da remoto dello stato di utilizzo della macchina e dei suoi componenti.	NO	NO	SI

OPTIONAL

Abbiamo messo a disposizione una serie di optional che potrai integrare al tuo contratto per creare un pacchetto di servizi su misura per le tue esigenze produttive.

ASSISTENZA ONLINE FINO ALLE 20:
estensione orario dalle ore 18.00 alle ore 20.00 dal lunedì al venerdì (orario continuato)

MANUTENZIONE PREDITTIVA:
per individuare ed anticipare eventuali usure o anomalie attraverso il monitoraggio da remoto dello stato di utilizzo della macchina e dei suoi componenti.

ESTENSIONE GARANZIA: 2° anno

ESTENSIONE GARANZIA: 3° anno

BOXLINK CLIENT:
Client per la gestione da remoto del software macchina

BOX PACK:
include 5 modelli di scatole standard da catalogo Parametric Boxes Panotec

N.1 MODELLO SCATOLA SPECIALE:
creazione, attivazione e parametrizzazione da parte di Panotec di 1 nuovo modello scatola speciale

N.1 MODELLO SCATOLA DA CATALOGO
attivazione di 1 nuovo modello scatola/anno scelta nel catalogo standard

N.1 MODELLO SCATOLA DISEGNATA DAL CLIENTE:
parametrizzazione e attivazione di 1 nuovo modello scatola disegnata dal cliente

PANOTEC CLOUD PRIME
pacchetto di servizi per la gestione della macchina da remoto. Include Backup parametri macchina, manutenzione predittiva, n.2 aggiornamenti software (ove disponibili) all'anno inclusi per i primi 3 anni, attivazione di 2 nuovi modelli scatole all'anno (standard o speciali), software QBOX demo e WEB REPORT

N.1 AGGIORNAMENTO SOFTWARE all'anno (ove disponibile), per i primi 3 anni

WEB REPORT:
software per il controllo e il monitoraggio della produttività delle macchine: dal consumo di cartone all'andamento giornaliero di produzione

QBOX FULL (500 OTTIMIZZAZIONI):
software per l'ottimizzazione dei volumi che calcola il miglior posizionamento dei tuoi articoli

PANOTEC®

Sede operativa
Via G. Polese, 2
31010 Cimadolmo (TV), Italia

T +39 0422 432715
www.panotec.com
info@panotec.it

Soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte della società International Boxes Srl

06/24

Tutti i dati sono stati redatti con la massima cura da PANOTEC SRL, che si riserva di apportare variazioni e aggiornamenti in qualsiasi momento e senza obbligo di preavviso.