

**Νέα προγράμματα  
τεχνικής υποστήριξης και χρηματοδότησης εξοπλισμού**



Υποστήριξη  
**PREMIUM**

Καιρός να επικεντρωθείτε  
στον πυρήνα της δουλειάς  
σας αφού για τα υπόλοιπα  
φροντίσαμε εμείς

Χρηματοδότηση  
**FLEXI PARTNER**

## PREMIUM (Συνοπτικός πίνακας παροχών)

- Τηλεφωνική υποστήριξη με επέκταση ωραρίου
  - Επί τόπου αποκατάσταση βλαβών με εγγυημένο μέγιστο χρόνο απόκρισης
  - Ανταλλακτικά επισκευών χωρίς χρέωση
  - Δωρεάν ενημερώσεις, αναβαθμίσεις και νέες εκδόσεις λογισμικών
  - Ετήσια προληπτική συντήρηση
  - Ετήσια διακρίβωση ζυγιστηρίων συγκροτήματος
  - Δωρεάν εκπαιδευτικά σεμινάρια (webinars)
  - Συμβουλευτική υποστήριξη σε σύνθετα θέματα
  - Αυτόματη ένταξη στο πρόγραμμα μίσθωσης εξοπλισμού FLEXI PARTNER
  - Πολύ χαμηλό κόστος\* προσιτό σε κάθε μέγεθος επιχείρησης
- \* Το κόστος υπολογίζεται αναλογικά βάσει του όγκου παραγωγής

Όλες οι υπηρεσίες μας με πιστοποίηση ποιότητας **ISO 9001** & σύστημα διαχείρισης ασφάλειας πληροφοριών **ISO 27001**

### Τηλεφωνική υποστήριξη

Για κάθε πρόβλημα κατά τη λειτουργία του εξοπλισμού (hardware) ή των λογισμικών, η τηλεφωνική υποστήριξη είναι ο πιο άμεσος τρόπος αντιμετώπισης. Η σωστή διάγνωση είναι το παν για τη γρήγορη αντιμετώπιση κρίσιμων καταστάσεων, ενώ σε σύνθετα προβλήματα απαιτείται συνεργασία τεχνικών διαφόρων ειδικοτήτων, προκειμένου να δοθεί **έγκαιρα** η ενδεδειγμένη λύση. Με τεράστια εμπειρία, δυνατότητες εξομίσωσης στα εργαστήριά μας αλλά και με **on-line σύνδεση** με το δικό σας εξοπλισμό, εγγυόμαστε το **συντομότερο** δυνατό χρόνο αποκατάστασης κάθε δυσλειτουργίας. Και επειδή συχνά προβλήματα και πανικός στους χρήστες εμφανίζονται συνήθως κατά την ώρα έναρξης λειτουργίας του εργοστασίου ή εκτός του κανονικού ωραρίου λειτουργίας, φροντίσαμε για την **επέκταση του ωραρίου** υποστήριξης τόσο κατά τις εργάσιμες ημέρες **(07:00-19:00)** όσο και τα Σάββατα **(09:00-14:00)**.

### Επί τόπου αποκατάσταση βλαβών

Εφόσον η διάγνωση απαιτεί την παρουσία τεχνικού στο χώρο σας, ο κατάλληλος τεχνικός μας θα σας επισκεφτεί προετοιμασμένος για να αντιμετωπίσει το πρόβλημά σας. Ξέρουμε τι θα πει επείγον και γι' αυτό δε χρειάζεται να ανησυχείτε, αφού **εγγυόμαστε** ότι ο τεχνικός μας θα **βρίσκεται δίπλα σας** εντός του μέγιστου (αναλόγως γεωγραφικής περιοχής από 12 έως 48 ώρες) προβλεπόμενου στο συμβόλαιό σας χρόνου απόκρισης. **Δίχως πρόσθετες χρεώσεις**, για όσο χρόνο εργασίας απαιτηθεί (εκτός από τα οδοιπορικά έξοδα).

### Ανταλλακτικά επισκευών

Σε εξειδικευμένο εξοπλισμό, τα περισσότερα ανταλλακτικά παρέχονται μόνο από τον κατασκευαστή και η εξασφαλισμένη διαθεσιμότητά τους είναι πρωταρχικό μέλημα του πελάτη. Με το συμβόλαιο υποστήριξης PREMIUM σας απαλλάσσουμε από αυτή την ευθύνη και σας εγγυόμαστε τη **διαρκή παρακαταθήκη ανταλλακτικών**. Το κυριότερο όμως, είναι ότι **δεν επιβαρύνεστε** το κόστος των ανταλλακτικών\* που μπορεί να απαιτηθούν σε μια επισκευή, οποιασδήποτε έκτασης, ακόμη και αν χρειαστεί **ολική αντικατάσταση**.

\* Ανταλλακτικά θεωρούνται όλα τα μέρη του ηλεκτρονικού εξοπλισμού που απαρτίζουν ένα σύστημα αυτοματισμού. Δεν περιλαμβάνονται τα αναλώσιμα και το ηλεκτρολογικό υλικό του πίνακα ισχύος.

### Αναβαθμίσεις - Νέες εκδόσεις λογισμικών

Βελτιώσεις σε κάθε είδους εξοπλισμό και **αναβαθμίσεις** στα λογισμικά **επιβάλλονται** είτε από την εξέλιξη της τεχνολογίας είτε από νέους κανονισμούς είτε από τις ίδιες τις ανάγκες των χρηστών. Η PROTÉM αποδεδειγμένα στα 23 χρόνια λειτουργίας της δε σταμάτησε ποτέ να βελτιώνει τα προϊόντα της, να τα εναρμονίζει με τους εκάστοτε ισχύοντες κανονισμούς και κυρίως να ακούει τις ανάγκες των πελατών της. Εξοπλισμός και λογισμικά που δεν αναβαθμίζονται μετά την αρχική αγορά τους, απαξιώνονται γρήγορα. Το συμβόλαιο υποστήριξης PREMIUM σας **εξασφαλίζει χωρίς πρόσθετα κόστη**, ότι ο εξοπλισμός και τα λογισμικά σας θα είναι μονίμως στο ίδιο τεχνολογικό επίπεδο με αυτό των τελευταίων που παράγει η εταιρεία μας.



## Ετήσια προληπτική συντήρηση

Μια τουλάχιστον ετήσια **προληπτική επίσκεψη** τεχνικού μας, έχει πολλαπλά **οφέλη** για την επιχείρησή σας. Ο τεχνικός θα επιθεωρήσει τη γενικότερη εικόνα της εγκατάστασης, θα ελέγξει τις λειτουργίες όλων των βασικών μερών και θα προβεί στις απαραίτητες ρυθμίσεις ώστε να **βελτιωθούν οι επιδόσεις** του εξοπλισμού μας. Οι τεχνικοί μας έχουν την τεχνογνωσία να επιθεωρήσουν και τον υπόλοιπο εξοπλισμό, όπως είναι ο **μηχανολογικός εξοπλισμός**, και να υποβάλλουν σε γραπτή έκθεσή τους τις παρατηρήσεις τους για πιθανές βελτιώσεις ή επισκευές. Ακόμη, ένας ζωντανός διάλογος με το προσωπικό σας αναδεικνύει συνήθως κενά στην εκπαίδευση τους και **επιλύει** συχνά απορίες που ποτέ μέχρι τότε δεν είχαν τεθεί υπόψη κανενός. Πλέον μέσω του συμβολαίου PREMIUM δε χρειάζεται να σκέφτεστε εσείς το πότε θα κάνετε προληπτική συντήρηση και πόσο θα είναι το κόστος αυτής, αφού κάθε χρόνο η PROTEM θα **φροντίζει** γι' αυτό.

## Ετήσια διακρίβωση ζυγιστηρίων

Οι ζυγαριές είναι ένα από τα πιο κρίσιμα σημεία στις βιομηχανίες σκυροδέματος, και η ακρίβειά τους επηρεάζει άμεσα την ποιότητα των προϊόντων αλλά και το ταμείο της επιχείρησής σας. Συχνός έλεγχος των ζυγαριών είναι **επιτακτική ανάγκη** να γίνεται από το προσωπικό σας ενώ μια ετήσια διακρίβωση από τρίτους είναι **υποχρέωση** που απορρέει από τη νομοθεσία. Μαζί με την ετήσια προληπτική συντήρηση ο τεχνικός μας θα κάνει και τη διακρίβωση των ζυγιστηρίων του παρασκευαστηρίου σας και θα εκδώσει **πιστοποιητικό διακρίβωσης** χωρίς κανένα πρόσθετο κόστος.

## Δωρεάν εκπαιδευτικά σεμινάρια (webinars)

Με τη βοήθεια της σύγχρονης τεχνολογίας, σήμερα η εκπαίδευση μπορεί πλέον να γίνεται εύκολα και εύστοχα εξ αποστάσεως. Η PROTEM πρωτοπορώντας σε αυτόν τον τομέα σας προσφέρει **δωρεάν μέχρι 4 ώρες εκπαίδευσης** κάθε έτος. Εφόσον έχετε την υποδομή για τηλεδιάσκεψη, και κάποιος/οι χρήστης/ες νιώσουν την ανάγκη ότι θα ήθελαν να έχουν μια πρόσθετη εκπαίδευση σε θέματα χειρισμού του εξοπλισμού ή των λογισμικών μας, τότε δεν έχετε παρά να επικοινωνήσετε μαζί μας για να ορίσουμε την κατάλληλη ημέρα και ώρα.

## Συμβουλευτική υποστήριξη σε σύνθετα θέματα

Πολλές φορές στο παρελθόν διαπιστώσαμε ότι κάποιοι πελάτες μας, προβληματίστηκαν ιδιαίτερα με θέματα, σχετικά πάντα με το αντικείμενό μας, χωρίς να απευθυνθούν σε μας. Αναζητήσαν λύσεις ή **συμβουλευτική υποστήριξη** από τρίτους, θεωρώντας ότι το πρόβλημά τους δεν άπτεται των αρμοδιοτήτων ή των υποχρεώσεών μας απέναντί τους. Εκ των υστέρων, όταν έτυχε να συζητήσουμε το θέμα μαζί τους, διαπίστωσαν ότι θα μπορούσαν με τη βοήθειά μας να είχαν γρηγορότερα και πολύ πιο οικονομικά αποτελέσματα. Πελάτες με συμβόλαιο PREMIUM θα μπορούν πλέον να στέλνουν με ηλεκτρονικό μήνυμα στο [consultant@protem.gr](mailto:consultant@protem.gr) το θέμα για το οποίο ενδιαφέρονται και η εταιρεία μας θα στέλνει σε εύλογο πάντοτε διάστημα, γραπτώς τις απαντήσεις της.

## Αυτόματη ένταξη στο πρόγραμμα μίσθωσης εξοπλισμού FLEXI PARTNER

Είστε επιχείρηση που θέλετε να ξεχωρίζετε από τον ανταγωνισμό, χρησιμοποιώντας πάντοτε τις πιο σύγχρονες μεθόδους παραγωγής και εργαλεία τελευταίας γενιάς; Έχετε **παλαιό** εξοπλισμό και λογισμικά και σκέφτεστε να τα **εκσυγχρονίσετε** αλλά η δύσκολη εποχή που διανύουμε δεν σας το επιτρέπει; Με το πρωτοποριακό πρόγραμμα μίσθωσης εξοπλισμού FLEXI PARTNER έχετε πλέον ό,τι χρειάζεστε για να αποκτήσετε άμεσα **ανταγωνιστικό πλεονέκτημα**.

## FLEXI PARTNER

πιο ευέλικτο  
δεν  
γίνεται

- ✓ Εκσυγχρονισμός της επιχείρησής σας χωρίς εκταμίευση κεφαλαίων
- ✓ ΔΩΡΕΑΝ εγκατάσταση & εκπαίδευση
- ✓ Δυνατότητα εξαγοράς ανά πάσα στιγμή
- ✓ Δυνατότητα διακοπής μετά από 18 μήνες χωρίς penalty
- ✓ Φορολογική έκπτωση (τα μισθώματα εκπίπτουν 100% ως λειτουργικά έξοδα)
- ✓ Πολύ χαμηλό κόστος μίσθωσης εξοπλισμού, αναλογικό με τον όγκο παραγωγής
- ✓ Μηδενικό κόστος μίσθωσης λογισμικών

Απλές διαδικασίες, δίχως μεσολάβηση τραπεζών, αφού η χρηματοδότηση γίνεται απευθείας από την PROTEM

Customer Service

Excellent

Good

Average

Poor

### Γιατί χρειάζεται τεχνική υποστήριξη;

Τα συμβόλαια τεχνικής υποστήριξης θα μπορούσαν να παρομοιαστούν με τα ασφαλιστήρια συμβόλαια νοσοκομειακής περίθαλψης που λίγο πολύ όλοι μας έχουμε κατανοήσει την **αναγκαιότητά** τους. Πληρώνουμε μια ιδιωτική ασφαλιστική εταιρεία προκειμένου να είμαστε **εξασφαλισμένοι** στην περίπτωση που θα χρειαστούμε τις υπηρεσίες τους. Δεν πληρώνουμε; Δεν έχουμε καμία κάλυψη αλλά και καμία απαίτηση όταν κάτι μας συμβεί! Όταν αναφερόμαστε σε τεχνική υποστήριξη για επαγγελματικό εξοπλισμό τότε η σημασία της έχει επίσης μεγάλη βαρύτητα. Σε μια βιομηχανία ετοιμού σκυροδέματος ο παραγωγικός εξοπλισμός της είναι: το συγκρότημα, ο αυτοματισμός, η μηχανογράφηση και ο στόλος της. Επειδή δεν υπάρχει η δυνατότητα πώλησης προϊόντων από στοκ, κάθε βλάβη στον παραγωγικό εξοπλισμό ενέχει τον **κίνδυνο** για την **ολική διακοπή** της λειτουργίας του εργοστασίου. Επιχειρώντας ένα παραλληλισμό με τον ανθρώπινο οργανισμό, όλοι όσοι γνωρίζουν το αντικείμενο, θα συμφωνούσαν σε γενικές γραμμές ότι το συγκρότημα είναι το σώμα, ο αυτοματισμός η καρδιά, η μηχανογράφηση είναι τα μάτια και ο στόλος τα άκρα. Μια ενδεχόμενη τύφλωση ή ακόμη χειρότερα ένα έμφραγμα είναι σε όλους πλέον αντιληπτό ότι χρήζουν διαφορετικής αντιμετώπισης από ότι ένας τραυματισμός στο σώμα ή τα άκρα.

### Τι είναι το συμβόλαιο τεχνικής υποστήριξης PREMIUM;

Είναι ένα σύνολο ολοκληρωμένων παροχών της εταιρείας μας που καλύπτει κάθε ανάγκη μιας βιομηχανίας σκυροδέματος σε θέματα τεχνικής υποστήριξης και συντήρησης **με το μικρότερο οικονομικό κόστος**. Είναι ιδανικό για πελάτες που επιθυμούν να **μειώσουν** στο ελάχιστο το **ρίσκο** να διακοπεί η παραγωγή τους από μια δυσλειτουργία του εξοπλισμού, για άγνωστο χρονικό διάστημα και με άγνωστο κόστος αποκατάστασης. Είναι **απαραίτητο**, για όλους εκείνους που θέλουν να υπολογίζουν με ακρίβεια το κόστος παραγωγής τους λαμβάνοντας υπόψη και ένα, εκ των προτέρων γνωστό, σταθερό κόστος λειτουργίας του εξοπλισμού τους. Μέσω του συμβολαίου PREMIUM ο εξοπλισμός μας λειτουργεί μόνιμως **αξιόπιστα σαν** να ήταν **καινούργιος** χωρίς να χρειάζεται η επιχείρησή σας να αφιερώνει χρόνο και πρόσθετες δαπάνες για βλάβες και επισκευές. Επιπλέον, το συμβόλαιο συντήρησης είναι ένα διαρκές εργαλείο επιμόρφωσης και βελτίωσης του ανθρώπινου δυναμικού σας, αφού ο διάυλος επικοινωνίας του προσωπικού σας με την PROTEM είναι μόνιμα ανοικτός δίχως πρόσθετες οικονομικές επιβαρύνσεις.

### Τι ακριβώς σημαίνει σταθερό κόστος; Πώς γίνεται να είναι και αναλογικό;

Σημαίνει ότι γνωρίζετε από την πρώτη κιόλας ημέρα της υπογραφής του συμβολαίου, το ακριβές ποσό που θα επιβαρύνεστε για να απολαμβάνετε όλες τις προβλεπόμενες παροχές. Η **πρωτοπορία** του νέου συμβολαίου μας έγκειται σε αυτό ακριβώς το σημείο: δεν επιβαρύνεστε με ανελαστικά μηνιαία ή ετήσια κόστη όπως συνέβαινε με προηγούμενα προγράμματά μας και όπως εξακολουθεί να συμβαίνει στην υπόλοιπη αγορά σήμερα. Εσείς θα επιβαρύνεστε με ένα **πολύ μικρό και σταθερό κόστος** πάνω στο παραγόμενο προϊόν σας, ό,τι δηλαδή ισχύει και με τις πρώτες ύλες σας. Δεν έχετε παραγωγή λόγω εποχής ή άλλων συγκυριών; Δεν θα επιβαρύνεστε για τις υπηρεσίες της PROTEM παρόλο που εσείς μπορείτε να τις χρησιμοποιείτε ακόμη και όταν δεν έχετε παραγωγή. Έχετε παραγωγή μικρή ή μεγάλη; Τότε το κόστος που μας καταβάλλετε είναι απολύτως **ανάλογο με τον όγκο της παραγωγής σας**.

### Τι σχέση έχει το πρόγραμμα FLEXI PARTNER με την υποστήριξη;

Είναι ένα συμπληρωματικό πρόγραμμα-κίνητρο για τους πελάτες με συμβόλαιο PREMIUM προκειμένου να αντικαταστήσουν παλαιότερο εξοπλισμό μας ή λογισμικά μας. Έχει την ίδια ακριβώς πρωτοποριακή φιλοσοφία του PREMIUM αλλά επιπλέον, η PROTEM σας χρηματοδοτεί για **απόκτηση καινούργιου αυτοματισμού** μας **χωρίς να εκταμιεύσετε** δικά σας κεφάλαια. Σε ό,τι αφορά δε τα λογισμικά μας, τώρα πλέον θα μπορείτε να χρησιμοποιείτε οποιοδήποτε λογισμικό μας σας ενδιαφέρει από την γνωστή πλατφόρμα μας BETOLINK ERP, **εκσυγχρονίζοντας** στο μέγιστο βαθμό τη μηχανοργάνωσή σας με μηδενικό κόστος μίσθωσης.

### Ο εξοπλισμός ή τα λογισμικά θα μου ανήκουν;

Όχι, εκτός αν αποφασίσετε οποιαδήποτε στιγμή να τα εξαγοράσετε καταβάλλοντας ένα εξ αρχής γνωστό (στο συμβόλαιο) τίμημα εξαγοράς. Το πρόγραμμα **FLEXI PARTNER** είναι πρόγραμμα μακροχρόνιας μίσθωσης με μια ειδοποιό διαφορά σε σχέση με όλα τα γνωστά προγράμματα της αγοράς, του τύπου leasing. **Δεν εκταμιεύετε κανένα κεφάλαιό σας**, δεν αναλαμβάνετε κανένα ρίσκο και πληρώνετε **μόνο** ένα συμβολικό τίμημα ως ενοίκιο χρήσης εξοπλισμού, το οποίο είναι σταθερό, εκ των προτέρων γνωστό και ανάλογο με τη χρήση (τον όγκο της παραγωγής σας).

### Είναι υποχρεωτικό το συμβόλαιο συντήρησης;

Υποχρεωτικό όχι. ΑΝΑΓΚΑΙΟ ΝΑΙ, γιατί αφορά τα πιο κρίσιμα εργαλεία δουλειάς σας για τα οποία **απαιτούνται λύσεις εδώ και τώρα** μόλις εμφανιστεί το παραμικρό πρόβλημα. Πέραν όμως της εξασφάλισης που σίγουρα προσφέρει ένα συμβόλαιο, το δικό μας συμβόλαιο PREMIUM προσφέρει και μια **προοπτική** στην ίδια σας την επιχείρησή.