



Kundenbetreuung

Sie machen das, was Sie am besten können, wir kümmern uns um den Rest!

Kundenbetreuung



Können Sie sich in beängstigenden "Was-wäre-wenn"-Situationen auf Ihren Servicevertrag verlassen?

In einem zunehmend dynamischen Marktumfeld können unvorhergesehene Fehler und Ausfallzeiten oft schwerwiegende Folgen haben, darunter Arbeitskosten, Einnahmeausfälle und Servicekosten.

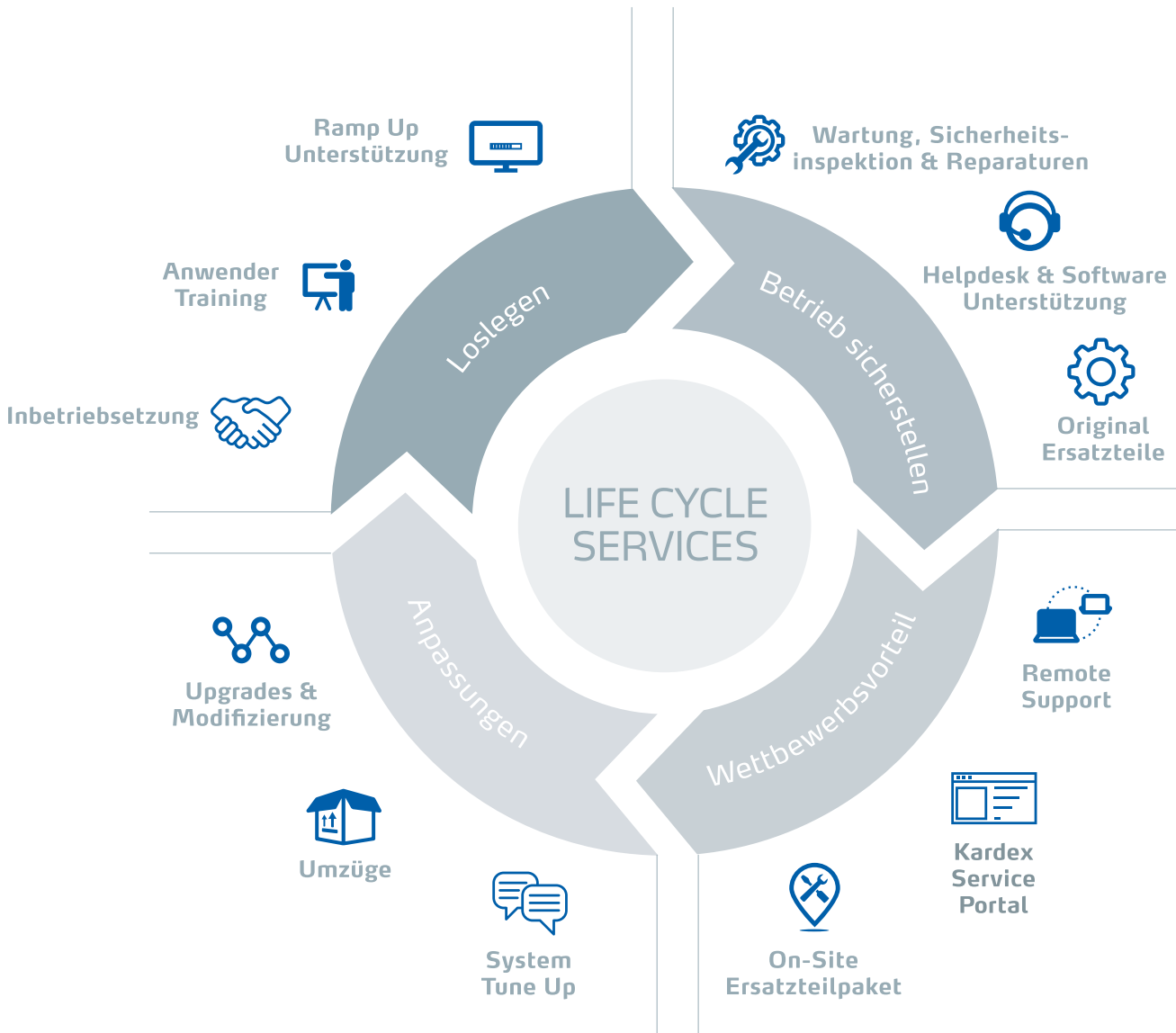
Haben Sie bereits einmal aufgrund eines Systemfehlers Kunden verloren oder exorbitante Gebühren für Übernachtlieferungen gezahlt?

Kardex Remstar bietet modulare Servicepakete an, die Sie während des gesamten Lebenszyklus Ihres Systems unterstützen und optimal auf Ihren Betrieb abgestimmt sind. Wir sind bestrebt, Ausfallzeiten zu minimieren, Probleme vorzuzusehen und Support auf Knopfdruck zu leisten, wann und wo immer Sie ihn brauchen!

Dieses Service-Plan-Portfolio deckt die folgenden Themen ab:

- Unsere Service Pakete
- Prävention und Schutz
- Hohe Servicequalität
- Qualifizierte Unterstützung aus der Ferne

**Bestens versorgt dank kombinierbarer Servicemodule -
Mit passenden Services für Ihren Bedarf**



Welche Art von Service Paketen bietet Kardex Remstar an?

Vom Austausch kleinerer Teile bis zur Verlagerung eines ganzen Lagers bieten wir vier zuverlässige Care-Pakete an. Diese Pakete wurden entwickelt, um den Lebenszyklus Ihrer Systeme zu maximieren und bei Bedarf schnelle Hilfe über unser globales Netzwerk von hoch qualifizierten Technikern zu leisten, die rund um die Uhr für Sie da sind.

Service Pakete - Verschiedene Vertragsmodelle für unterschiedliche Ansprüche

Wählen Sie Ihren individuellen Servicevertrag

	„Ich brauche zuverlässige und betriebssichere Anlagen.“	„Ich brauche garantiert schnelle Hilfe im Störfall.“	„Ich brauche maximale Verfügbarkeit und planbare Kosten.“	"Ich brauche Unterstützung durch IT Experten um nahtlose Lagerverwaltungsprozesse zu gewährleisten."
	BASE Care	FLEX Care	FULL Care	Software Care
Jährliche Wartung und Sicherheitsinspektion	✓	✓	✓	optional
Mehrfache Wartungen und Sicherheitsinspektionen pro Jahr	optional	optional	optional	optional
Vorrangige Bearbeitung der Vertragskunden	✓	✓	✓	✓
Unbegrenzte Helpdesk-Telefonate		✓	✓	✓ ¹
Helpdesk Reaktionszeit < 2 h		✓	✓	✓
Helpdesk Reaktionszeit < 1 h ¹		optional	optional	optional
Bis zu 24/7 Helpdesk Support ¹		optional	optional	optional
On-Site Reparaturen		optional ²	✓	
Ersatzteile			✓	
On-Site Reaktionszeit < 16 h		✓	✓	
Bis zu 2h On-Site Reaktionszeit ¹		optional	optional	
Bis zu 24/7 On-Site Support ¹		optional	optional	
Remote Assistance & Analytics ¹		optional	✓	optional
Zugang zum Kardex-Portal ^{1,3}				✓

¹ Abhängig von der Verfügbarkeit. Der Support ist in deutscher und englischer Sprache verfügbar; die Verfügbarkeit in weiteren Sprachen ist mit Kardex zu klären.

² Arbeitskosten sind während der Gewährleistungsperiode im Preis mit enthalten.

³ E-Mail, Wissensdatenbank, Fallverfolgung.

Prävention und Schutz

Noch besser als Probleme zu lösen ist es, Probleme zu verhindern! Die Umstellung auf immer komplexere automatisierte Prozesse erfordert eine Veränderung der Instandhaltung. Früherkennung und vorbeugende Maßnahmen sind der Schlüssel für einen reibungslosen Betrieb.

Welche Art von Präventionsmaßnahmen haben Sie getroffen?

- Überwachen Sie Ihre Systeme regelmäßig?
- Haben Sie kritische Ersatzteile zur Hand?
- Kennen Sie die Gesamtanlageneffektivität Ihres Systems (GAE)?
- Werden Ihre Maschinen in den richtigen Intervallen gewartet?
- Erhalten Sie in Störungsfällen schnellen Support?

Die proaktive Überwachung und die Möglichkeit, direkt auf die Systeme und Software von Kardex Remstar zuzugreifen, reduziert die Ausfallzeiten sowie die Arbeitskosten der Techniker und erhöht die Produktivität. Kardex verfügt über ein fortschrittliches Analysewerkzeug, mit dem wir Fehlfunktionen angemessen vorhersagen und präventive Eingriffe optimal planen können.

Hohe Servicequalität

Eine qualitativ hochwertige Kundenbetreuung ist sicherlich von größter Bedeutung. Wir sind stolz auf das Qualitätsniveau unserer Techniker und darauf, Erfolgsgeschichten zu teilen.

Ein aktueller Kunde sagt: "Kardex Remstar hat für uns den Umzug von sieben Einheiten durchgeführt, einschließlich der kompletten De- und Remontage am neuen Standort. Die Servicetechniker waren hoch qualifiziert, arbeiteten sicher und präzise. Sie erfüllten auch alle Vorgaben." K.M., Leiter der Logistik der Matrium GmbH.

Wir freuen uns auch über die Ergebnisse einer kürzlich durchgeführten Studie, bei der 3.000 Kunden aus 22 Ländern befragt wurden. Die Ergebnisse zeigen, dass 90% der Befragten mit dem Service zufrieden oder sehr zufrieden sind; 94% würden Kardex Remstar weiterempfehlen.

Dank der Kardex Serviceunterstützung müssen Sie sich nicht mehr über teure Reparaturkosten sorgen. Vermeiden Sie also den Einsatz nicht zertifizierter Techniker und dadurch hohe Kosten. Überlassen Sie die Betreuung Ihrer Systeme den Experten. Unsere Techniker werden in der Kardex Remstar Academy regelmäßig geschult, um sicherzustellen, dass sie als vertrauenswürdige Berater dienen können und zu 100% kompetent sind. Die Praxis hat gezeigt, dass sich ihre Ausbildung und ihre Anweisungen direkt auf die tägliche Leistung auswirken.

Qualifizierte Unterstützung aus der Ferne

Wir haben alles im Griff: Unsere Mitarbeiter des Helpdesk-Teams bieten schnelle, fachkundige und professionelle Unterstützung rund um die Uhr. Mit unserem cloudbasierten Remote Support können wir uns sicher mit Ihren Maschinen verbinden und bei Bedarf aus der Ferne unterstützen.

Wir sind auch bereit, Sie bei Ihrer Zukunftsplanung und beim Vorausdenken zu unterstützen. Vielleicht steht ein Umzug an oder Ihr Bestand und Ihre Geschäftsanforderungen haben sich geändert? Das Kundenbetreuungsteam kann Ihnen bei Modifikationen helfen, die Systeme an die sich ändernden Geschäftsanforderungen anpassen und neue, verfügbare Technologien integrieren.

Kurz gesagt: Kardex Remstar ist immer in Ihrer Nähe, wenn Sie uns brauchen!



Treffen Sie Ihren lokalen Service Spezialisten

Wie kann Kardex Remstar sicherstellen, dass Ihre Systeme während der gesamten Lebensdauer Ihrer Anlage Tag und Nacht einwandfrei laufen? Informieren Sie sich über die periodische und vorbeugende Wartung und die modularen Service Pakete, die wir anbieten.