



客户服务

您可尽情发挥所长，其余事项都可以托付给我们！

客户服务



您是否已签订一份服务合同，用于应对各类可怕的“假设”情况？

在瞬息万变的 market 环境中，无法预知的错误和停机常常会导致严重后果，诸如人工成本损失、收入损失以及服务成本。

您是否曾经因系统错误而失去客户，或为隔夜送达而支付高昂费用？

卡迪斯为您提供模块化组合式服务包，该服务包可根据贵公司的运营量身定制，并在系统的整个生命周期内为您提供支持。

我们力求最大程度地减少停机时间，预测问题，并在您需要时随时随地即刻提供支持！

本客户服务指南涵盖以下主题：

- 我们的服务组合
- 预防与保护
- 极高服务质量
- 远程专业支持

针对您的需求提供适合的服务
通过对各个服务模块进行有机结合



卡迪斯提供什么样的服务包？

从更换小零件到整个仓库的搬迁，我们提供四种可靠的服务包。这些服务包旨在最大限度地延长系统的生命周期，并在需要时通过我们遍布全球、随时为您待命的高素质技术人员网络提供快速支持。

服务包——多款合同模式满足不同需求 敬请您选择个性化的服务合同

	“我需要性能可靠、安全运行的系统。”	“在发生故障时，我需要可靠的快速响应。”	“我需要实现最大的可用性，并且能够事先预测规划成本。”	“我需要获得IT专家支持，以便实现各仓储管理流程的无缝对接。”
	基础服务	灵活服务	全面服务	软件服务
每年一次保养与安全检查	✓	✓	✓	可选
每年多次保养与安全检查	可选	可选	可选	可选
为合同客户提供优先支持	✓	✓	✓	✓
Helpdesk 无限量电话支持		✓	✓	✓ ¹
Helpdesk 响应时间 < 2 小时		✓	✓	✓
Helpdesk 响应时间 < 1 小时 ¹		可选	可选	可选
Helpdesk 最高可提供 7*24 全天候服务支持 ¹		可选	可选	可选
On-Site 维修		可选 ²	✓	
备件			✓	
On-Site 响应时间 < 16 小时		✓	✓	
On-Site 响应时间最快只需 2小时 ¹		可选	可选	
最高可提供 7*24 全天候On-Site 服务支持 ¹		可选	可选	
远程协助 & 分析 ¹		可选	✓	可选
卡迪斯门户接入				✓

¹ 视情况而定，可能无法使用本地语言提供支持。

² 质保期内人工费用

³ 电子邮件，知识库，案例。

预防与保护

比解决故障更优的是预防故障！转换至日益复杂的自动化生产工艺，需要改变设备维护方式。及早发现和实施多项预防措施是保障生产安全有序的关键。

您已经制定了哪些预防措施？

- 您是否对各个系统进行定期监控？
- 您是否储备有重要的备件吗？
- 您了解系统的整体效率（设备综合效率 OEE）吗？
- 是否按正确的时间间隔保养设备？
- 在发生故障时，您是否能获得快速支持？

主动监测，直接访问 卡迪斯系统并操作软件的可行性，减少了停机时间，节省了技术人员的人工成本，并提高了生产能力。卡迪斯拥有先进的分析工具，借助分析工具我们可以合理地预测故障，并以最优方式筹划预防性干预措施。

高质量服务

高质量的客户服务有着至关重要的地位。我们非常荣幸，能够与您一并分享成功经验。我们对我方技术人员的专业水准引以为傲！

最近一个项目的客户说道：“卡迪斯为我们完成了七台设备的移机，从完全拆卸到新址组装完毕。各位服务技术人员极其专业，工作扎实、严谨认真。同时他们也很好地实现了我们提出的各项要求。” K.M., 德国 Matrium 有限责任公司物流主管

最近一个项目的客户说道：“卡迪斯为我们完成了七台设备的移机，从完全拆卸到新址组装完毕。各位服务技术人员极其专业，工作扎实、严谨认真。同时他们也很好地实现了我们提出的各项要求。” K.M., 德国 Matrium 有限责任公司物流主管

我们也对最近的一项研究调查结果感到满意，该研究对来自22个国家/地区的3,000位客户进行了调查。结果表明，有 90% 的受访者对我方服务感到满意或者非常满意； 94% 的受访者愿意将卡迪斯推荐给他人。

受益于卡迪斯的服务支持，您再也不必为高昂的设备维修费用担忧了。同时您还可以避免非专业技术人员进行操作，进而造成高昂的费用。您可以放心地让专家来对您系统进行维护保养。

我们的技术人员会定期在卡迪斯学院接受培训，以确保他们可以为您提供专业可靠、值得信赖的咨询，且 100% 地具备必备的专业技能。实践表明，技术人员所接受的培训以及指导对其日常业绩有着直接影响。

卓越远程支持

一切尽在我们的掌控之中：我们帮助中心的团队会全天候为您提供快速及时、专业精湛的支持。借助基于智能云的远程支持，我们可以安全地与您的设备相连，并在必要时提供远程支持。

同时我们也乐意为您提供支持，共同规划未来、超前思考。也许您正准备搬迁，或者您的库存和业务需求发生了变化？在需要对设备进行修改时，我们的客户服务团队可以帮助您使系统适应不断变化的业务需求，同时集成全新的可用技术。

简而言之：在您需要之时，卡迪斯时刻伴您左右！



本地服务专家期待与您见面！

卡迪斯如何确保您的各个系统在整个生命周期中日夜平稳运行？敬请了解我们为您提供的设备定期预防保养以及模块化的服务包。