



Customer Care

Wij ontzorgen je!

Customer Care



Heb jij een service contract om de onverwachte risico's van een breakdown af te dekken?

In een groeiende markt kan downtime door storingen een enorm effect hebben op arbeid, omzet en servicekosten.

Heeft een storing er ooit toe geleid dat je een klant bent kwijtgeraakt of dat je extreem hoge verzendkosten voor een nachtzending hebt moeten betalen?

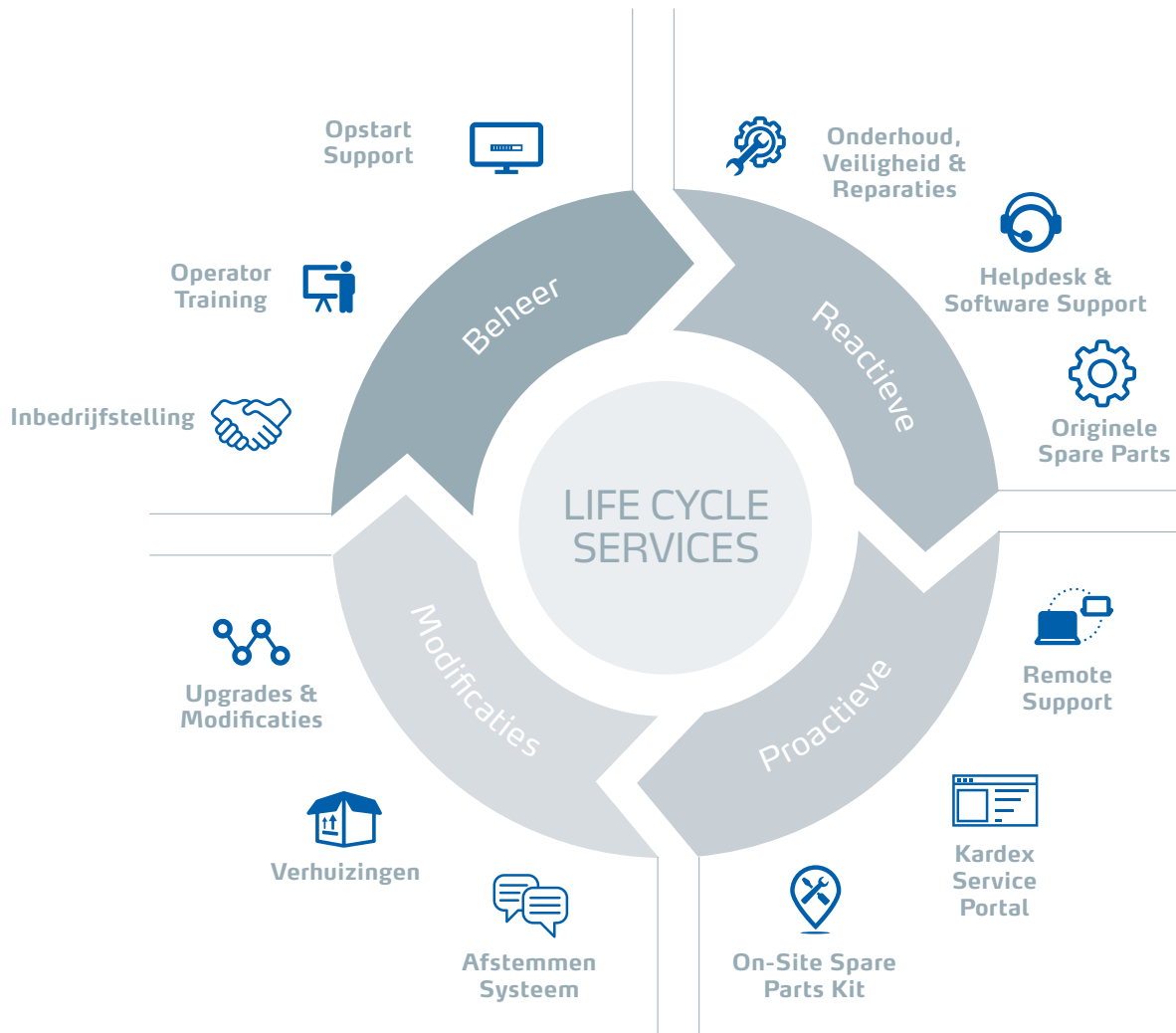
Kardex Remstar biedt modulaire servicepakketten die ondersteuning bieden gedurende de gehele levenscyclus van je systeem en die het beste bij uw activiteiten passen.

Wij streven naar een zo hoog mogelijke uptime, voorkomen van problemen en het leveren van support door middel van een druk op de knop wanneer en waar je wilt!

Deze Customer Care Gids behandelt :

- Onze Service Pakketten
- Voorkomen en Bescherming
- Hoge Kwaliteit Services
- Excellente Remote Support

Combineer Individuele Services - Ontdek het beste Servicepakket voor jouw wensen en eisen



Welk servicepakketten bieden wij aan?

Van het vervangen van kleine onderdelen tot het verhuizen van een volledig magazijn, wij bieden vier betrouwbare en modulaire Care pakketten. Deze pakketten zijn ontworpen om de Life Cycle van je systeem te maximaliseren en bieden 24/7 waar nodig hulp via ons wereldwijde netwerk van technici.

Service Pakketten - Verschillende contractmodellen voor verschillende eisen

Kies je persoonlijke service contract

	“Ik heb een betrouwbaar system nodig.”	“Ik heb een snelle reactie nodig als er een storing is.”	“Ik wil maximale beschikbaarheid tegen voorspelbare kosten.”	“Ik heb assistentie nodig van IT experts om te zorgen voor een perfect lopend warehouse management proces”
	BASE Care	FLEX Care	FULL Care	Software Care
Jaarlijks onderhoud en inspectie	✓	✓	✓	optioneel
Meervoudig onderhoud en inspecties per jaar	optioneel	optioneel	optioneel	optioneel
Prioriteit Support	✓	✓	✓	✓
Helpdesk onbeperkt aantal verzoeken		✓	✓	✓ ¹
Helpdesk reactietijd < 2h		✓	✓	✓
Tot 1h Helpdesk reactietijd ¹		optioneel	optioneel	optioneel
Tot 24/7 Helpdesk support ¹		optioneel	optioneel	optioneel
On-Site reparaties		optioneel ²	✓	
Spare Parts			✓	
On-Site reactietijd < 16h		✓	✓	
Tot 2h On-Site reaction time ¹		optioneel	optioneel	
Tot 24/7 On-Site support ¹		optioneel	optioneel	
Remote Assistance & Analytics ¹		optioneel	✓	optioneel
Toegang tot Kardex portal ^{1,3}				✓

¹ Onder voorbehoud van beschikbaarheid. Ondersteuning is mogelijk niet beschikbaar in de lokale taal

² Arbeidskosten inbegrepen tijdens de garantieperiode.

³ E-Mail, basis kennis, cases.

Voorkomen en Beschermen

Het is beter om problemen te voorkomen dan ze op te lossen. De verschuiving naar steeds complexere geautomatiseerde processen vraagt om een aanpassing in onderhoud. Vroege detectie van problemen en het nemen van preventieve maatregelen ter voorkoming van problemen zijn essentieel om je activiteiten soepel te laten verlopen.

Wat zijn de huidige preventieve maatregelen die je hebt getroffen:

- Monitor je regelmatig je systemen?
- Heb je essentiële onderdelen op voorraad?
- Ben je bekend met het algemene effect op jouw systeem (OEE)?
- Worden jouw machines met de juiste interval onderhouden?
- Krijg je snelle ondersteuning bij een storing?

Proactief Monitoring van je systemen en de mogelijkheid om direct toegang te krijgen zorgt voor:

- Hogere uptime
- Verlagen de arbeidskosten van de technici
- Verhogen de productiviteit

Kardex heeft een geavanceerde analyse tool waarmee de storingen voorspelt kunnen worden en preventieve interventies gepland kunnen worden.

Hoge Kwaliteit Services

Hoge kwaliteit van Klanten Services is absoluut van groot belang. We zijn trots om onze succesverhalen te delen en zijn trots op het kwaliteitsniveau die onze technici bieden!

Een quote van onze klant, "Kardex Remstar heeft de verhuizing van zeven units voor ons uitgevoerd, inclusief volledige demontage en opbouw op de nieuwe locatie. De servicemonteurs waren zeer bekwaam en werkten veilig en nauwkeurig. Ze voldeden aan alle voorwaarden." K.M., Head of Logistics at Matrium GmbH.

We zijn ook blij met de resultaten uit een recent onderzoek naar 3.000 klanten uit 22 landen. Daaruit bleek dat 90% van de respondenten tevreden of zeer tevreden is over de service; 94% zou Kardex Remstar aanbevelen.

Kardex service support betekent dat je je geen zorgen meer hoeft te maken over dure reparatiekosten. Je kunt onnodige, dure kosten vermijden door gebruik te maken van onze gecertificeerde technici.

Onze technici krijgen regelmatig trainingen bij onze Kardex Remstar Academy om ervoor te zorgen dat ze kunnen dienen als Trusted Advisors en 100% bekwaam zijn. De praktijk heeft geleerd dat hun training en de instructies een directe impact hebben op de dagelijkse prestaties.

Excellente Remote Support

We staan voor je klaar:

Het deskundige supportteam van Kardex biedt 24/7 snelle en professionele ondersteuning. Met onze cloud based Remote Monitoring service platform kunnen we veilig een verbinding maken met jouw machines en direct indien nodig remote fixes uitvoeren.

We staan ook klaar om je te helpen met de toekomstige planning en het vooruitdenken. Misschien ga je verhuizen of zijn je inventaris en bedrijfseisen veranderd? Het Customer Care-team kan jou helpen met modificaties, systemen aanpassen aan de veranderende bedrijfsbehoeften en nieuw beschikbare technologieën integreren.

In het kort, Kardex is altijd dichtbij wanneer je dat nodig hebt!



Ontmoet je lokale service contactpersoon

Hoe kan Kardex Remstar ervoor zorgen dat je systemen dag en nacht perfect functioneren gedurende de gehele levensduur van je installatie? Lees meer over periodiek en preventief onderhoud en de modulaire servicepakketten die wij aanbieden.