

Solution Guide

Portafoglio dei servizi





Customer care

Fate quello che sapete fare meglio. Al resto ci pensiamo noi!

Avete stipulato un contratto di assistenza per gestire difficili situazioni di manutenzione del sistema? In un contesto di mercato sempre più dinamico, gli errori imprevisti e i tempi di fermo macchina possono spesso causare gravi conseguenze, tra le quali i costi di manodopera, mancati guadagni e costi di assistenza.

Vi è già capitato di perdere un cliente a causa di un errore di sistema o di dover sostenere spese eccessive per consegne prioritarie?

Kardex Remstar fornisce pacchetti di assistenza modulari che offrono supporto durante l'intero ciclo di vita del vostro sistema e che si adattano in modo ottimale alla vostra attività. Facciamo il massimo per minimizzare i tempi di fermo macchina, evitare i problemi e fornire un'assistenza a portata di click, quando e dove richiesta! venire i problemi e fornire supporto con il tocco di un pulsante quando e dove ne hai bisogno! La seguente guida dell'assistenza al cliente comprende:



Pacchetti di servizi
Kardex Remstar



Servizio di alta qualità



Prevenzione e protezione



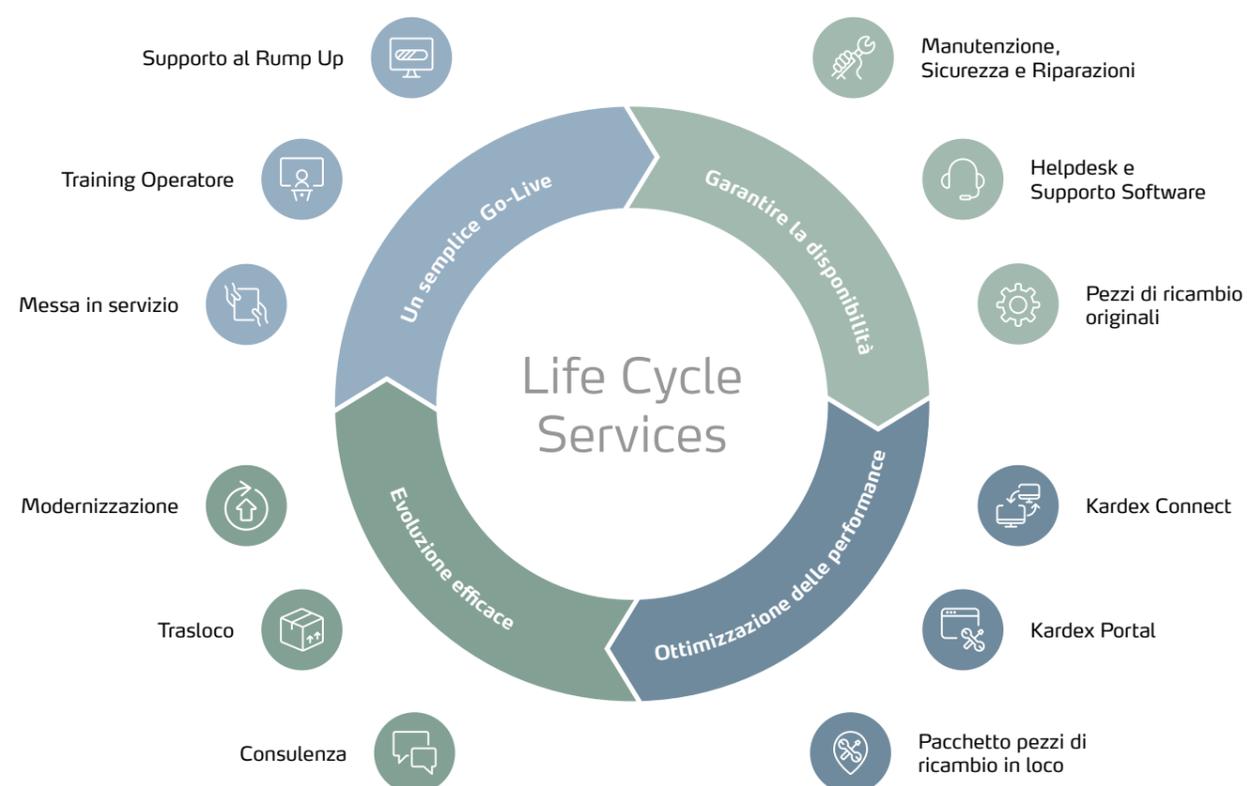
Eccellente supporto da
remoto

Assistenza durante il ciclo di vita

Cosa offre Kardex?

Dalla sostituzione di piccoli pezzi fino al trasloco di un magazzino completo, offriamo quattro pacchetti di assistenza affidabili e modulari. Questi sono stati sviluppati per massimizzare il ciclo di vita del vostro sistema e per fornirvi all'occorrenza il rapido supporto della nostra rete globale di tecnici altamente qualificati, a vostra disposizione 24 ore su 24.

Combinare insieme i singoli servizi e trovare il miglior pacchetto per le vostre esigenze!



Pacchetti di assistenza

Contratti di assistenza personalizzati

Diversi modelli di contratto per diverse esigenze. Scegliete quello più adatto per le vostre esigenze.

	Kardex BASE Care	Kardex FLEX Care	Kardex FULL Care	Kardex Soft-ware Care
	"Ho bisogno di sistemi affidabili e sicuri."	"Ho bisogno di una risposta garantita e rapida in caso di fermo macchina."	"Ho bisogno di una massima disponibilità d'intervento e costi prevedibili."	"Ho bisogno del supporto di esperti IT per processi di magazzino fluidi."
Manutenzione ed ispezione annuali	✓	✓	✓	opzionale
Manutenzioni ed ispezioni di sicurezza annuali anno	opzionale	opzionale	opzionale	opzionale
Trattamento prioritario dei clienti contrattuali	✓	✓	✓	✓
HelpDesk illimitato		✓	✓	✓
Tempo di reazione HelpDesk < 2 h		✓	✓	✓
Tempo di reazione HelpDesk < 1 h ¹		opzionale	opzionale	opzionale
Supporto HelpDesk fino a 24/7 ¹		opzionale	opzionale	opzionale
Riparazioni in loco		opzionale ²	✓	
Pezzi di ricambio			✓	
Tempo di reazione On-Site < 16 h		✓	✓	
Tempo di reazione On-Site fino a 2h 1 ¹		opzionale	opzionale	
Assistenza fino a 24/7 On-Site ¹		opzionale	opzionale	
Assistenza & analisi da remoto ¹		opzionale	✓	opzionale
Accesso al portale Kardex ^{1,3}				✓

¹ Soggetto a disponibilità. L'assistenza potrebbe non essere disponibile nella lingua locale.

² Costi di manodopera inclusi durante il periodo di garanzia.

³ Email, consultazione di documentazione per ricerca guasti

Portafoglio dei servizi

Prevenzione & protezione

Prevenire i problemi è meglio che doverli risolvere! L'implementazione di processi automatizzati sempre più complessi richiede una modifica dell'attività di manutenzione periodica. Il passaggio a processi automatizzati sempre più complessi richiede un cambiamento nella manutenzione. Il rilevamento preliminare e le misure preventive rappresentano la chiave per garantire il corretto svolgimento delle attività preventive sono la chiave per mantenere le vostre attività senza intoppi.

Quale tipo di misura preventiva avete adottato?

- Monitorate i vostri sistemi regolarmente?
- Avete a disposizione i pezzi di ricambio fondamentali?
- Conoscete l'efficienza complessiva dell'impianto legata al vostro sistema (OEE)?
- Le vostre macchine sono sottoposte a manutenzione ad intervalli adeguati?
- In caso di problemi, riuscite a ricevere una rapida assistenza?

Approfittate del monitoraggio proattivo e della possibilità di accedere direttamente ai sistemi e al software Kardex Remstar.



Riduzione dei tempi di inattività



Minimizzazione dei costi di manodopera tecnica



Aumento della produttività

Kardex ha uno strumento di analisi avanzato con il quale possiamo prevedere i malfunzionamenti e pianificare in modo ottimale gli interventi preventivi.



Eccellente supporto da remoto

Il team di esperti dell'assistenza clienti offre un supporto rapido e professionale 24/7. Con la nostra piattaforma di supporto da remoto basata su cloud possiamo collegare in modo sicuro le vostre macchine mentre eseguiamo le riparazioni da remoto, quando richiesto.

Vi aiutiamo nelle vostre pianificazioni future. Avete in programma un trasloco o le vostre esigenze aziendali sono cambiate? C'è un ricollocamento in vista o le vostre esigenze di inventario e di business sono cambiate? Il team del Customer Care può seguirvi nelle modifiche, adeguare i sistemi a nuovi requisiti e integrare le nuove tecnologie disponibili, adattando i sistemi per stare al passo con le necessità di cambiamento delle attività commerciali e integrando le nuove tecnologie.



Servizio di alta qualità

Un'assistenza clienti di alta qualità è sicuramente della massima importanza. Siamo fieri di poter condividere storie di successo siamo orgogliosi del livello di qualità che i nostri tecnici forniscono!

"Kardex Remstar ha effettuato il trasferimento di sette unità per noi, compreso lo smontaggio completo e il rimontaggio nella nuova sede. I tecnici del servizio di assistenza erano altamente qualificati, hanno lavorato in sicurezza e con precisione. Hanno anche rispettato tutte le disposizioni."

K.M, direttore della logistica presso la Matrium GmbH.

I risultati di un recente studio su 3.000 clienti di 22 paesi hanno mostrato che il 90% degli intervistati è soddisfatto o molto soddisfatto del servizio; il 94% raccomanderebbe Kardex Remstar.

Il servizio di assistenza Kardex significa che non dovrete più preoccuparvi di elevati costi di riparazione. Potete evitare di incorrere in costi di riparazione troppo alti utilizzando i nostri tecnici certificati. I nostri tecnici ricevono una formazione periodica presso la Kardex Remstar Academy per garantire che possano operare come consulenti di fiducia e siano competenti al 100%. La pratica ha dimostrato che la loro formazione e le loro disposizioni hanno un impatto diretto sulle prestazioni quotidiane.

Vantaggi

Kardex Remstar garantisce che i vostri sistemi possano funzionare senza interruzioni durante l'intero ciclo di vita del vostro impianto. Scoprite di più sui vantaggi e le possibilità di manutenzione periodica e preventiva e sul servizio modulare di assistenza clientiche offriamo.

Prevenzione & protezione

Affidatevi a Kardex per evitare inutili tempi di inattività, monitorare i sistemi in remoto e prevenire i malfunzionamenti.

Servizio di alta qualità

Fidatevi dei nostri tecnici altamente qualificati per fornirvi sempre un supporto competente ed eccezionale.

Pacchetti modulari

Identificate i servizi di assistenza clienti che sono più critici per le vostre attività e scegliete il pacchetto Kardex che meglio si adatta alle vostre esigenze.

Supporto da remoto

Affidatevi alla nostra piattaforma di servizio basata sul cloud e monitorata da tecnici esperti per aiutare a identificare e risolvere i malfunzionamenti a distanza.