

Solution Guide

Gamme de services





Service clients

Restez centré sur votre cœur de métier, nous nous occupons du reste !

Avez-vous un contrat de service en cours afin de gérer les situations stressantes ? Dans un marché toujours plus dynamique, les pannes et les temps d'arrêt peuvent souvent avoir de graves conséquences, comme les coûts de main-d'œuvre, les pertes de revenus et les frais de réparation. Avez-vous déjà perdu des clients en raison d'une panne, ou payé des frais exorbitants pour des livraisons express ?

Kardex Remstar propose des packs de service modulaires entièrement adaptés à votre activité et qui vous accompagnent pendant tout le cycle de vie de votre installation. Nous nous efforçons de minimiser les temps d'arrêt, d'anticiper les problèmes et de vous fournir une assistance sur simple pression d'un bouton à tout moment et partout où vous en avez besoin ! Ce guide relatif au service à la clientèle aborde les thèmes suivants :



Notre gamme de services



Une qualité de service optimale



La prévention et protection



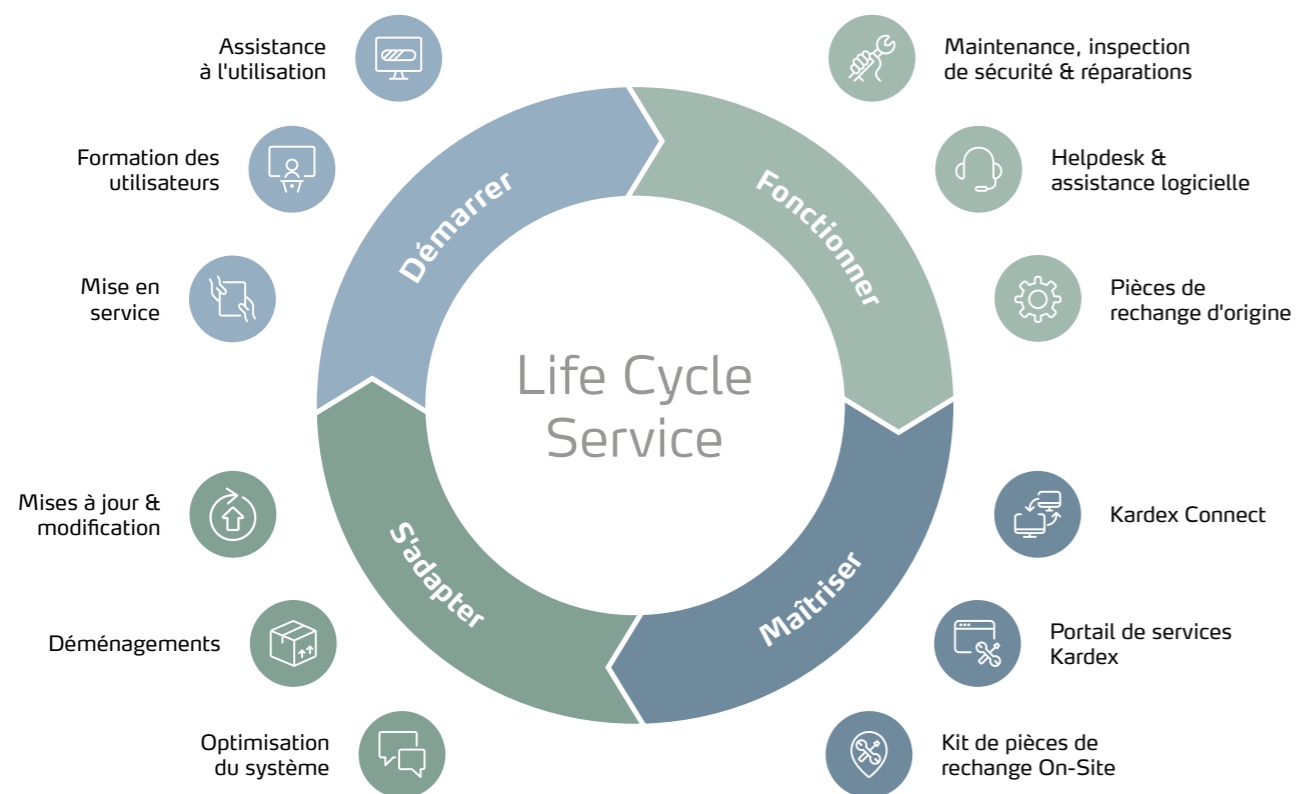
L'assistante qualifiée à distance

Life Cycle Service

Que propose Kardex ?

Du simple remplacement de pièces au transfert d'un entrepôt entier, nous proposons quatre packs de services d'assistance fiables et modulaires. Ces packs ont été conçus pour maximiser le cycle de vie de vos installations, et, en cas de besoin, pour fournir une aide rapide via notre réseau mondial de techniciens qualifiés prêts à vous assister à toute heure.

Combinez des modules de services et trouvez la formule la mieux adaptée à vos besoins !



Gamme de services

Packs de services personnalisés

Plusieurs types de contrats pour des exigences diverses
Sélectionnez celui répondant au mieux à vos besoins.

	Kardex BASE Care	Kardex FLEX Care	Kardex FULL Care	Kardex Soft- ware Care
	« J'ai besoin d'installations fiables et sûres. »	« J'ai besoin d'une réponse rapide en cas de dysfonctionnement. »	« J'ai besoin d'une disponibilité maximale à des coûts maîtrisés. »	« J'ai besoin d'experts en informatique pour m'assister dans la gestion continue des process magasin. »
Maintenance annuelle et visite de sécurité	✓	✓	✓	en option
Maintenances et visites de sécurité pluriannuelles	en option	en option	en option	en option
Support prioritaire	✓	✓	✓	✓
Helpdesk - Appels illimités		✓	✓	✓
Helpdesk - réactivité < 2h		✓	✓	✓
Helpdesk - réactivité < 1h ¹		en option	en option	en option
Support du Helpdesk 24h/24, 7j/7 ¹		en option	en option	en option
Dépannage sur site		en option ²	✓	
Pièces détachées			✓	
Déplacement sur site < 16h ouvrées		✓	✓	
Déplacement sur site sous délai réduit - jusqu'à 2 h ¹		en option	en option	
Déplacement sur site 24h/24, 7j/7 ¹		en option	en option	
Remote - Assistance et analyse à distance ¹		en option	✓	en option
Accès au portail Kardex ^{1,3}				✓

¹ Sous réserve de disponibilité. Le support peut ne pas être disponible dans la langue locale.

² Coût de la main-d'œuvre inclus pendant la garantie.

³ E-mail, base de données, études de cas.

Gamme de services

Prévention et protection

Anticiper la venue d'un problème est plus judicieux que de le résoudre ! Passer à des processus automatisés de plus en plus complexes exige une évolution de la maintenance. La détection précoce et les actions préventives sont la clé pour un fonctionnement sans faille.

Quels types de mesures préventives avez-vous actuellement ?

- Surveillez-vous vos installations régulièrement ?
- Avez-vous des pièces de rechange indispensables sous la main ?
- Connaissez-vous le taux de rendement global (OEE) de votre système ?
- Vos machines sont-elles entretenues à intervalles réguliers ?
- Disposez-vous d'une assistance rapide en cas de panne ?

Bénéficiez d'une surveillance proactive et de la possibilité d'accéder directement aux installations et logiciels Kardex Remstar.



Réduire les temps d'arrêt



Réduire les coûts de main-d'œuvre des techniciens



Augmenter la productivité

Kardex dispose d'un outil d'analyse avancé nous permettant de prévoir les dysfonctionnements et de planifier les interventions préventives de manière optimale.



Assistance qualifiée à distance

Nous sommes là pour vous : L'équipe d'experts du Helpdesk de Kardex propose une assistance rapide et professionnelle à toute heure. Grâce à notre Remote Support basé sur le cloud, nous pouvons nous connecter en toute sécurité à vos machines et effectuer des réparations à distance si nécessaire.

Nous vous assistons également volontiers dans vos projets en cours ou futurs. Vous envisagez peut-être un déménagement ? Les exigences du marché évoluent ? Vous devez repenser l'inventaire et l'organisation de votre stock ? L'équipe Life Cycle Service peut vous aider à adapter vos installations à l'évolution constante des exigences commerciales et à intégrer de nouvelles technologies.

En bref, Kardex Remstar est toujours à vos côtés lorsque vous avez besoin de nous !



Qualité de service optimale

Disposer d'un service de qualité est d'une importance capitale. Nous sommes fiers de partager nos succès tout autant que le niveau de qualité de prestation de nos techniciens !

« Kardex Remstar a effectué pour nous le transfert de sept unités, comprenant le démontage et le remontage complets sur le nouveau site. Les techniciens étaient hautement qualifiés et ont travaillé en toute sécurité et avec précision. Ils ont également respecté toutes les modalités. »

K.M, Responsable logistique chez Matrium GmbH.

Les résultats d'une étude récente portant sur 3 000 clients de 22 pays ont montré que 90 % des personnes interrogées étaient satisfaites ou très satisfaites du service ; 94 % recommanderaient Kardex Remstar.

Grâce au service d'assistance Kardex, vous n'avez plus à vous soucier des coûts de réparation onéreux. Vous évitez également de faire appel à des techniciens aux tarifs élevés. Nos techniciens sont régulièrement formés à la Kardex Remstar Academy pour devenir des conseillers compétents et de confiance. La pratique a montré que leur formation et leur instruction ont un effet direct sur les performances quotidiennes.

Avantages

Kardex Remstar veille à ce que vos installations fonctionnent parfaitement jour et nuit pendant toute leur durée de vie. Découvrez les avantages et les possibilités d'une maintenance périodique et préventive ainsi que les packs de service modulaires que nous proposons.

Prévention et protection

Faites confiance à Kardex pour éviter les temps d'arrêt inutiles, surveiller les systèmes à distance et prévenir les dysfonctionnements.

Service de qualité optimale

Faites confiance à nos techniciens hautement qualifiés pour une assistance qualifiée et professionnelle.

Packs de services

Identifiez les différents services d'assistance et trouvez la formule la mieux adaptée à vos besoins !

Assistance à distance

Faites confiance à notre Remote Support basée sur le cloud et surveillée par des techniciens expérimentés pour vous aider à identifier et à réparer les dysfonctionnements à distance.