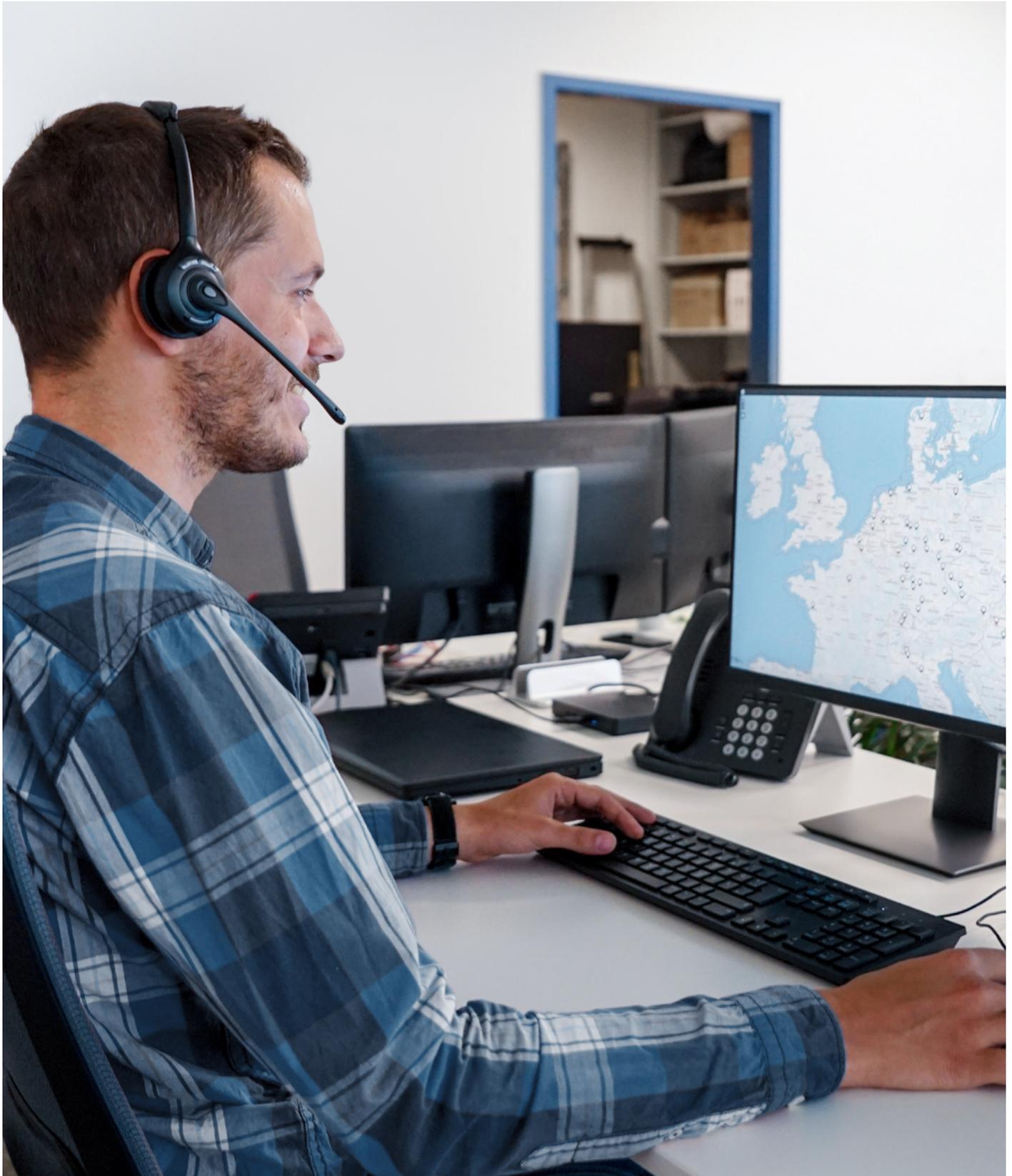


Guía de Soluciones

Cartera de servicios





Atención al cliente

Usted céntrate en lo que se le da mejor, nosotros nos encargamos del resto.

¿Dispone de un contrato de servicio para hacer frente a los posibles imprevistos? En un mercado cada vez más dinámico, las averías y las interrupciones en la actividad pueden tener consecuencias muy graves, como gastos en mano de obra y reparaciones o pérdidas de ingresos. ¿Alguna vez una avería le ha hecho perder un cliente o le ha obligado a pagar un precio exorbitante por un envío nocturno?

Kardex Remstar ofrece paquetes de servicio modulares que le cubrirán las espaldas durante toda la vida del sistema y que se adaptan a la perfección a sus operaciones. Hacemos todo lo posible para minimizar las interrupciones en la actividad, prevenir los problemas y acudir en su ayuda con tan solo pulsar un botón, cuándo y dónde lo necesite. Nuestra cartera de planes de servicio cubre lo siguiente:



Paquetes de servicio de Kardex Remstar



Servicio de alta calidad



Prevención y protección



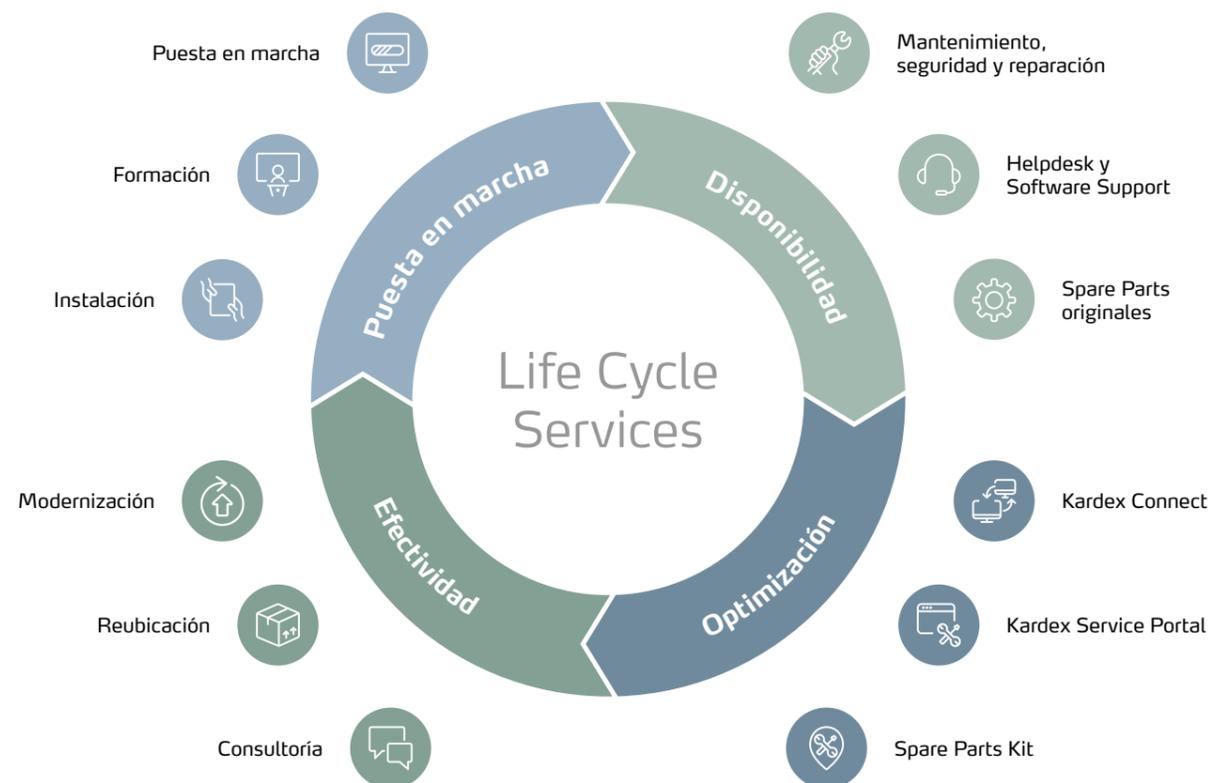
Asistencia remota excepcional

Servicio durante toda la vida de la máquina

¿Qué ofrece Kardex?

Nuestros cuatro paquetes de servicio modulares y de gran fiabilidad lo cubren todo, desde la sustitución de piezas hasta el traslado de todo un almacén. Están diseñados para maximizar la vida del sistema y para ayudarle siempre que lo necesite a través de nuestra red global de técnicos altamente cualificados, que están a su servicio las 24 horas.

Combine servicios concretos para dar con el paquete de servicio más adecuado para sus necesidades.



Paquetes de servicio

Contratos de servicio personalizados

Distintos modelos de contrato para diferentes requisitos. Elija el más adecuado para sus necesidades.

	Kardex BASE Care	Kardex FLEX Care	Kardex FULL Care	Kardex Software Care
	«Necesito sistemas fiables y eficaces».	«Necesito que me garanticen una respuesta rápida en caso de avería».	«Necesito una disponibilidad máxima con costes predecibles».	«Necesito asesoramiento en Software TI para garantizar los procesos de gestión del almacén».
Mantenimiento e inspecciones anuales	✓	✓	✓	opcional
Varios mantenimientos e inspecciones al año	opcional	opcional	opcional	opcional
Asistencia prioritaria	✓	✓	✓	✓
Servicio de asistencia sin límite de llamadas		✓	✓	✓
Reacción del servicio de asistencia en < 2 h		✓	✓	✓
Reacción del servicio de asistencia hasta 1 h ¹		opcional	opcional	opcional
Servicio de asistencia las 24 horas ¹		opcional	opcional	opcional
Reparaciones sobre el terreno		opcional ²	✓	
Piezas de recambio			✓	
Asistencia sobre el terreno en < 16 h		✓	✓	
Asistencia sobre el terreno hasta 2 h ¹		opcional	opcional	
Asistencia sobre el terreno las 24 horas ¹		opcional	opcional	
Análisis y asistencia remotos ¹		opcional	✓	opcional
Acceso a Kardex Portal ^{1,3}				✓

¹ Depende de la disponibilidad. La asistencia podría no estar disponible en el idioma local.

² Mano de obra incluida durante la garantía.

³ Correo electrónico, base de conocimientos y casos.

Cartera de servicios

Prevención y protección

Si hay algo mejor que solucionar un problema ¡es prevenirlo! La evolución hacia procesos automatizados cada vez más complejos exige cambios en el modelo de mantenimiento. La detección temprana y las acciones preventivas son clave para que las operaciones vayan como la seda.

¿Qué tipo de medidas preventivas utiliza?

- ¿Supervisa los sistemas?
- ¿Tiene reservas de las piezas de recambio esenciales?
- ¿Conoce la eficiencia total de sus equipos (ETE)?
- ¿El mantenimiento de las máquinas se realiza en los intervalos adecuados?
- ¿Recibe asistencia rápidamente si se produce un fallo en el sistema?

Disfrute de las ventajas que proporcionan la supervisión proactiva y el acceso directo a los sistemas y software de Kardex Remstar.



Reducción de los tiempos de inactividad



Minimización de los costes de mano de obra técnica



Incremento de la productividad

Kardex dispone de una avanzada herramienta de análisis que permite predecir los problemas y planificar óptimamente las intervenciones preventivas.



Asistencia remota excepcional

El equipo de expertos en asistencia técnica de Kardex ofrece un servicio rápido y profesional las 24 horas. Por medio de nuestra plataforma de asistencia remota basada en la nube, podemos establecer una conexión segura con sus máquinas para solucionar problemas a distancia siempre que lo necesite.

Tenemos todo lo necesario para ayudarle a planificar el futuro. ¿Tiene previsto realizar un traslado o se han producido cambios en el inventario y las necesidades de su empresa? El equipo de LCS puede ayudarle a realizar modificaciones, adaptar los sistemas a los cambios e integrar las nuevas tecnologías disponibles.

En pocas palabras, Kardex Remstar estará a su lado siempre que nos necesite.



Servicio de alta calidad

Una atención al cliente de la más alta calidad es primordial. Nos complace poder compartir nuestros casos de éxito y nos enorgullecemos del nivel de calidad que ofrecen nuestros técnicos.

«Kardex Remstar se encargó del traslado de siete unidades, lo que incluyó el desmontaje completo y montaje en el nuevo emplazamiento. Los técnicos de servicio eran muy competentes y trabajaron con seguridad y precisión. Además, cumplieron todas las exigencias».

K.M, jefe de logística de Matrium GmbH.

Un estudio reciente entre 3000 clientes de 22 países reveló que el 90 % de los encuestados están satisfechos o muy satisfechos con el servicio, y que el 94 % recomendarían a Kardex Remstar.

Con la asistencia técnica de Kardex no se tendrá que volver a preocupar del alto coste de las reparaciones. Nuestros técnicos certificados le ayudarán a evitar gastos altos e innecesarios. Nuestros técnicos asisten periódicamente a cursos de formación en la Kardex Remstar Academy para asegurarnos de que puedan actuar como asesores de confianza y posean todas las competencias necesarias. La experiencia ha demostrado que su formación y sus instrucciones influyen directamente en el rendimiento diario.

Ventajas

Kardex Remstar se asegura de que los sistemas funcionen óptimamente día y noche durante todo el ciclo de vida. Infórmese sobre las ventajas y las opciones de mantenimiento periódico y preventivo y el servicio modular de atención al cliente.

Prevención y protección

Confíe en Kardex para evitar los tiempos innecesarios de inactividad, supervisar los sistemas a distancia y prevenir los problemas.

Servicio de alta calidad

Confíe en nuestros técnicos altamente cualificados para recibir una asistencia competente y excepcional, siempre.

Paquetes modulares

Identifique los servicios de atención al cliente fundamentales para sus operaciones y seleccione el paquete de Kardex que se adapte mejor a sus necesidades.

Asistencia remota

Confíe en nuestra plataforma de servicio basada en la nube, que está supervisada por técnicos expertos que le ayudarán a identificar y corregir los problemas de forma remota.