

Lösungshandbuch

Serviceportfolio





Unser Kunden-Service

Sie tun das, was Sie am besten können – wir kümmern uns um den Rest!

Haben Sie einen Servicevertrag für unvorhersehbare „Was-wäre-wenn“-Situationen abgeschlossen? In einem zunehmend dynamischen Marktumfeld können Störungen und Ausfallzeiten oft schwerwiegende Folgen haben, wie zum Beispiel Arbeitskosten, Umsatzverluste und Servicekosten. Haben Sie durch eine Systemstörung schon einmal einen Kunden verloren oder mussten Sie exorbitante Express-Versandgebühren zahlen?

Kardex Remstar bietet modulare Servicepakete an, die Sie während des gesamten Lebenszyklus Ihres Systems unterstützen und optimal auf Ihren Betrieb abgestimmt sind. Unser Ziel ist es, Ausfallzeiten zu minimieren, Probleme vorzubeugen und Support auf Knopfdruck zu leisten – wann und wo immer Sie ihn brauchen! Das Serviceportfolio umfasst:



Servicepakete
von Kardex Remstar



Hochwertigen Service



Prävention & Schutz



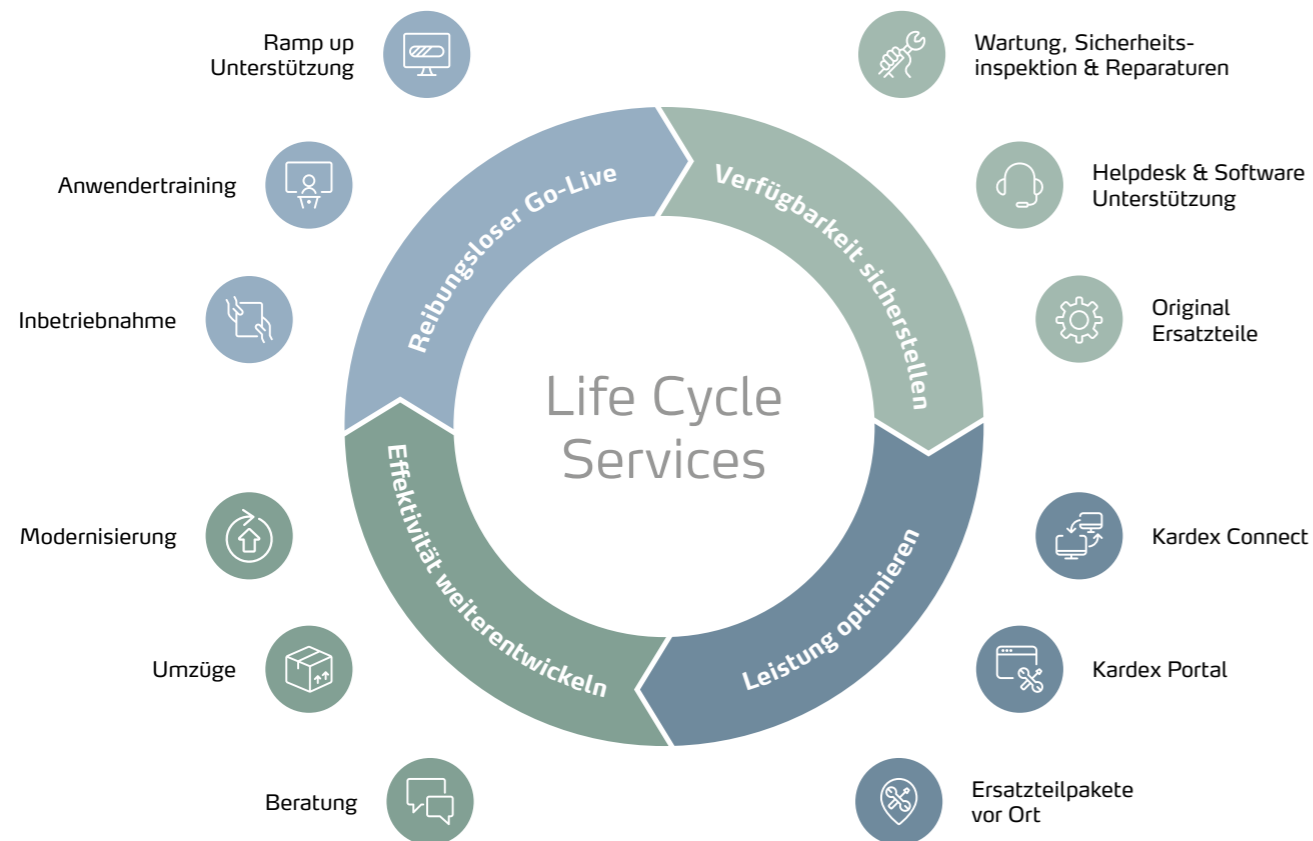
Hervorragenden
Support aus der Ferne

Life Cycle Service

Was bietet Kardex?

Vom Austausch kleinerer Teile bis zum Umzug eines ganzen Lagers bieten wir vier zuverlässige und modulare Servicepakete an. Diese Pakete sollen die Lebensdauer Ihres Systems maximieren. Bei Bedarf steht Ihnen unser globales Netzwerk hochqualifizierter Techniker rund um die Uhr zur Verfügung.

Kombinieren Sie einzelne Leistungen und erstellen Sie das beste Servicepaket für Ihre Bedürfnisse!



Servicepakete

Personalisierte Serviceverträge

Verschiedene Vertragsmodelle für unterschiedliche Anforderungen. Wählen Sie das für Ihre Bedürfnisse am besten geeignete Paket.

	Kardex BASE Care	Kardex FLEX Care	Kardex FULL Care	Kardex Soft- ware Care
	„Ich brauche zuverlässige und verlässliche Systeme.“	„Ich brauche im Störfall eine garantierte schnelle Reaktion.“	„Ich benötige maximale Verfügbarkeit zu kalkulierbaren Kosten.“	„Ich brauche die Unterstützung von IT-Experten, um reibungslose Lagerverwaltungsprozesse zu gewährleisten.“
Jährliche Wartung und Inspektionen	✓	✓	✓	optional
Mehrere Wartungen und Inspektionen pro Jahr	optional	optional	optional	optional
Vorrangiger Support	✓	✓	✓	✓
Unbegrenzte Helpdesk-Anrufe		✓	✓	✓
Helpdesk-Reaktionszeit < 2 h		✓	✓	✓
Helpdesk-Reaktionszeit bis zu 1 h ¹		optional	optional	optional
Bis zu 24/7 Helpdesk-Support ¹		optional	optional	optional
Vor-Ort-Reparaturen		optional ²	✓	
Ersatzteile			✓	
Vor-Ort-Reaktionszeit < 16 h		✓	✓	
Vor-Ort-Reaktionszeit bis zu 2 h ¹		optional	optional	
Bis zu 24/7 Vor-Ort-Support ¹		optional	optional	
Fernunterstützung & Analyse ¹		optional	✓	optional
Zugang zum Kardex-Portal ^{1,3}				✓

¹ Je nach Verfügbarkeit. Der Support ist möglicherweise nicht in der Landessprache verfügbar.

² Arbeitskosten während der Garantiezeit enthalten.

³ E-Mail, Wissensdatenbank, Fallstudien.

Serviceportfolio

Prävention & Schutz

Noch besser als Probleme zu lösen, ist es Probleme zu verhindern! Der Trend zu immer komplexeren, automatisierten Prozessen erfordert einen Wandel in der Wartung. Frühzeitige Erkennung und vorbeugende Maßnahmen sind entscheidend für einen reibungslosen Betrieb.

Welche vorbeugenden Maßnahmen gibt es bei Ihnen?

- Überwachen Sie Ihre Anlagen?
- Haben Sie wichtige Ersatzteile auf Lager?
- Kennen Sie die Gesamteffektivität Ihrer Anlage?
- Werden Ihre Systeme in den richtigen Intervallen gewartet?
- Erhalten Sie im Falle einer Störung schnelle Unterstützung?

Profitieren Sie von einer proaktiven Überwachung und der Möglichkeit, direkt auf Kardex Remstar Systeme und Software zuzugreifen.



Ausfallzeiten reduzieren



Arbeitskosten von Technikern
minimieren



Produktivität steigern

Kardex verfügt über ein fortschrittliches Analysetool, mit dem wir Störungen vorhersagen und präventive Eingriffe optimal planen können.



Hervorragender Support aus der Ferne

Wir sind für Sie da: das fachkundige Helpdesk-Team von Kardex bietet schnellen und professionellen Support rund um die Uhr. Mit unserer Cloud-basierten Serviceplattform für den Fern-Support (Remote Support) können wir uns sicher mit Ihren Systemen verbinden und bei Bedarf Fernreparaturen durchführen.

Wir können Ihnen auch bei der Zukunftsplanung und beim Vorausdenken helfen. Vielleicht steht ein Umzug an oder Ihr Bestand und Ihre Geschäftsanforderungen haben sich geändert? Das Life Cycle Service Team kann Ihnen bei Umgestaltungen helfen, Systeme an veränderte Geschäftsanforderungen anpassen und neue Technologien integrieren.

Kurzum: Kardex Remstar ist immer für Sie da, wenn Sie uns brauchen!



Hochwertiger Service

Hochwertige Kundenbetreuung ist definitiv von größter Bedeutung. Wir freuen uns, Erfolgsgeschichten erzählen zu können und sind stolz auf das Qualitätsniveau unserer Techniker!

„Kardex Remstar hat für uns den Umzug von sieben Anlagen durchgeführt, inklusive kompletter Demontage und Remontage am neuen Standort. Die Servicetechniker waren hochqualifiziert, arbeiteten sicher und präzise. Außerdem haben sie alle Vorgaben eingehalten.“

K.M, Head of Logistics at Matrium GmbH.

Die Ergebnisse einer aktuellen Studie, bei der 3.000 Kunden aus 22 Ländern befragt wurden, zeigen, dass 90% der Befragten mit dem Service zufrieden oder sehr zufrieden sind. 94% würden Kardex Remstar weiterempfehlen.

Mit dem Kardex-Support müssen Sie sich keine Gedanken mehr über teure Reparaturkosten machen. Dank unserer zertifizierten Techniker können Sie unnötige, teure Kosten vermeiden. Unsere Techniker werden regelmäßig in der Kardex Remstar Academy geschult, damit sie als vertrauenswürdige Berater fungieren können und zu 100 % kompetent sind. Die Praxis hat gezeigt, dass ihre Schulung und Einweisung einen direkten Einfluss auf die tägliche Leistung hat.

Vorteile

Kardex Remstar sorgt dafür, dass Ihre Anlagen über die gesamte Lebensdauer Tag und Nacht einwandfrei laufen. Erfahren Sie mehr über die Vorteile und Möglichkeiten der regelmäßigen und vorbeugenden Wartung und unseren modularen Kundendienst.

Prävention & Schutz

Verlassen Sie sich auf Kardex, um unnötige Ausfallzeiten zu vermeiden, Anlagen aus der Ferne zu überwachen und Störungen vorzubeugen.

Hochwertiger Service

Verlassen Sie sich darauf, dass unsere gut ausgebildeten Techniker Sie stets sachkundig und hervorragend unterstützen.

Modulare Pakete

Identifizieren Sie die für Ihren Betrieb wichtigsten Serviceleistungen und wählen Sie das Kardex-Paket, das Ihren Anforderungen am besten entspricht.

Fern Support

Verlassen Sie sich auf unsere Cloud-basierte Service-Plattform, die von erfahrenen Technikern überwacht wird, um Störungen aus der Ferne zu identifizieren und zu beheben.