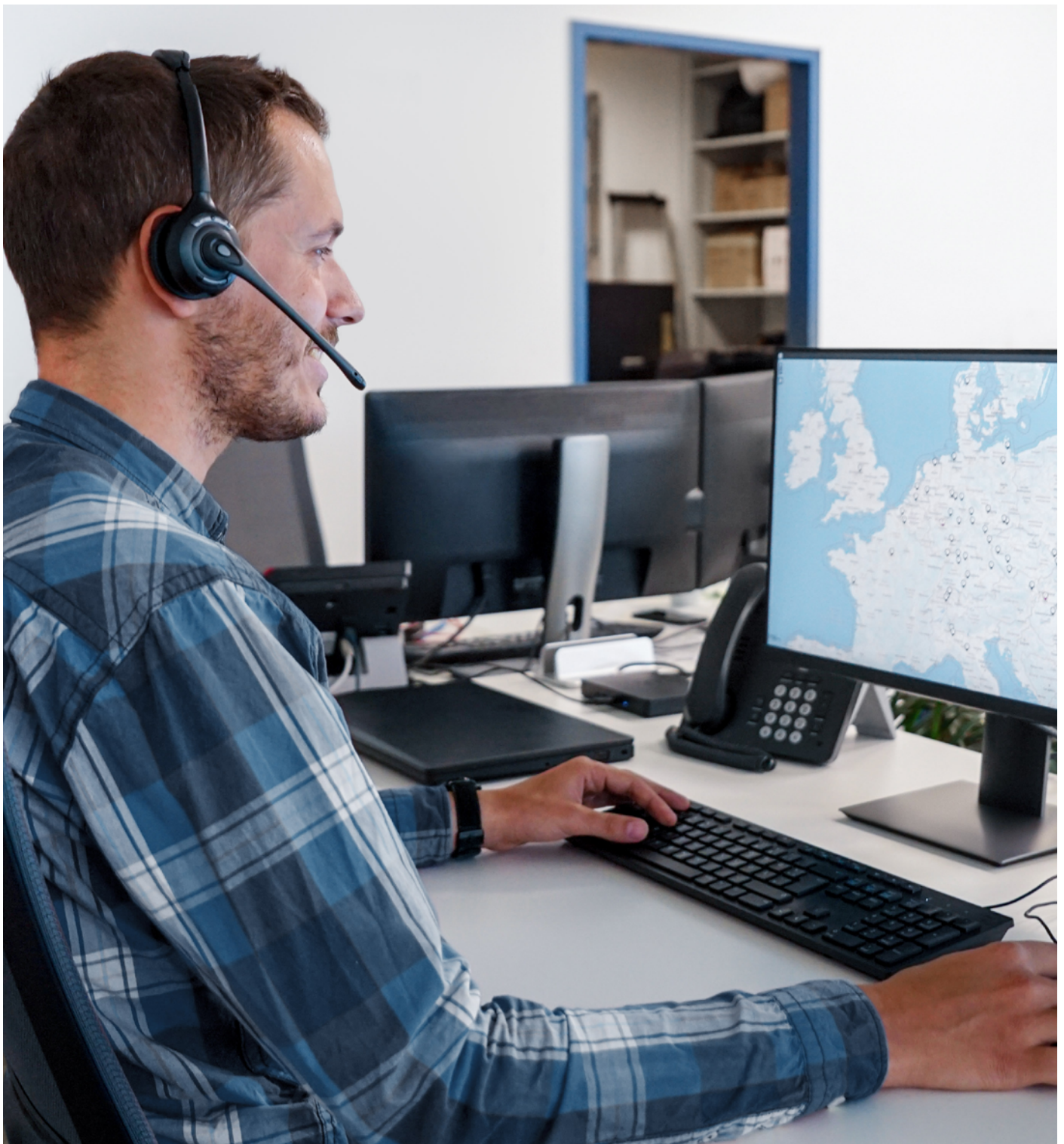


Przewodnik po rozwiązaniach

Oferta usług serwisowych



Obsługa klienta

Klient robi to, co potrafi najlepiej, my zajmujemy się resztą!

Czy posiadasz umowę serwisową na wypadek nieprzewidzianych sytuacji? W coraz bardziej dynamicznym otoczeniu rynkowym awarie i przestoje mogą mieć poważne konsekwencje, takie jak wzrost kosztów pracy, utrata przychodów i koszty obsługi. Czy kiedykolwiek awaria systemu kosztowała Cię utratę klienta lub poniesienie wygórowanych opłat za przesyłkę z dnia na dzień?

Firma Kardex Remstar oferuje modułowe pakiety serwisowe najlepiej odpowiadające potrzebom Twojej działalności i zapewniające wsparcie przez cały cykl życia systemu najlepiej odpowiadające potrzebom Twojej działalności. Staramy się minimalizować czas przestojów, zapobiegać problemom i zapewniać wsparcie za naciśnięciem jednego przycisku, kiedykolwiek i gdziekolwiek jest ono potrzebne! Oferta planów serwisowych obejmuje:



Pakiety serwisowe firmy
Kardex Remstar



Serwis wysokiej jakości



Zapobieganie i ochronę



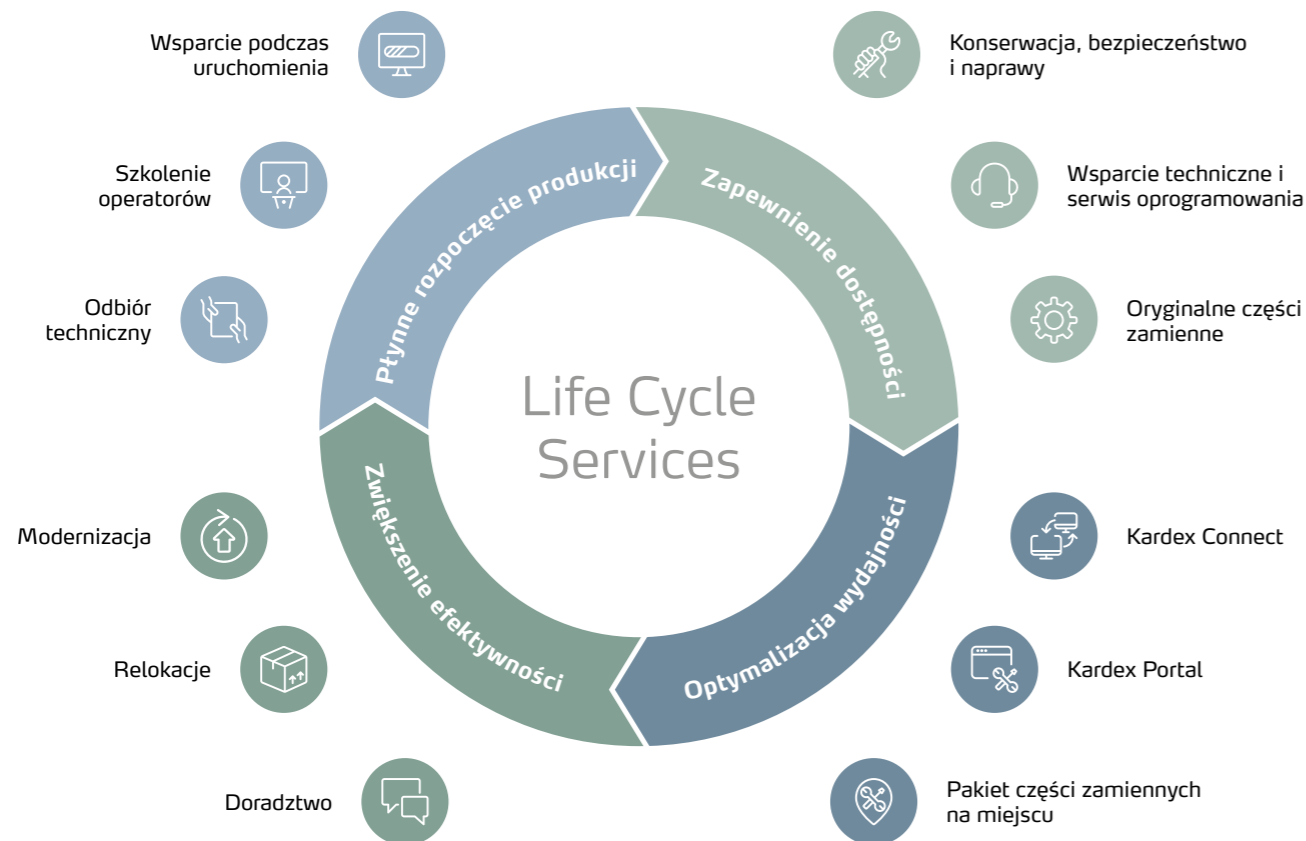
Doskonałe wsparcie zdalne

Life Cycle Service

Co oferuje firma Kardex?

Od wymiany drobnych części po przeniesienie całego magazynu – oferujemy cztery niezawodne i modułowe pakiety usług serwisowych. Pakiety te zostały opracowane z myślą o maksymalnym wydłużeniu cyklu życia systemu. Ich celem jest zapewnienie pomocy za pośrednictwem naszej globalnej sieci specjalistów świadczących całodobowe wsparcie.

Połącz usługi i znajdź najlepszy pakiet serwisowy dla swoich potrzeb!



Pakiety serwisowe

Spersonalizowane umowy serwisowe

Różne modele umów dla różnych wymagań. Wybierz ten, który najlepiej odpowiada Twoim potrzebom.

	Kardex BASE Care	Kardex FLEX Care	Kardex FULL Care	Kardex Soft- ware Care
	„Potrzebuję niezawodnych systemów”.	„Potrzebuję gwarancji szybkiej reakcji w razie awarii”.	„Potrzebuję maksymalnej dostępności z przewidywalnymi kosztami”.	„Potrzebuję pomocy specjalistów w dziedzinie IT, aby zagwarantować płynność procesów zarządzania magazynem”.
Coroczna konserwacja i kontrola	✓	✓	✓	opcja
Kilka wizyt związanych z utrzymaniem i kontrolą w ciągu roku	opcja	opcja	opcja	opcja
Wsparcie priorytetowe	✓	✓	✓	✓
Kontakt z Helpdesk bez limitu połączeń		✓	✓	✓
Czas reakcji Helpdesk w czasie krótszym niż 2 godz.		✓	✓	✓
Czas reakcji Helpdesk w czasie krótszym niż 1 godz. ¹		opcja	opcja	opcja
Wsparcie Helpdesk w czasie krótszym niż 24 godz. ¹		opcja	opcja	opcja
Naprawy u klienta		opcja ²	✓	
Części zamienne			✓	
Wizyta u klienta w czasie krótszym niż 16 godz.		✓	✓	
Reakcja u klienta w czasie krótszym niż 2 godz. ¹		opcja	opcja	
Wsparcie u klienta w czasie krótszym niż 24 godz. ¹		opcja	opcja	
Zdalna pomoc i analityka ¹		opcja	✓	opcja
Dostęp do serwisu Kardex Portal ^{1,3}				✓

¹ Pod warunkiem dostępności. Wsparcie może nie być dostępne w lokalnym języku.

² W trakcie okresu gwarancyjnego robocizna w cenie.

³ E-mail, baza wiedzy, przypadki.

Oferta usług

Zapobieganie i ochrona

Jeszcze lepsze od rozwiązywania problemów jest zapobieganie im! Przejście na coraz bardziej złożone automatyczne procesy wymaga zmian w zakresie konserwacji. Wczesne wykrywanie i działania zapobiegawcze stanowią klucz do utrzymania płynności operacji.

Jakie rodzaje środków zapobiegawczych stosujesz?

- Czy monitorujesz swoje systemy?
- Czy posiadasz najważniejsze części zamienne?
- Czy znasz całkowitą efektywność wyposażenia (OEE) swojego systemu?
- Czy maszyny są konserwowane z właściwą częstotliwością?
- Czy otrzymujesz szybkie wsparcie w przypadku awarii systemu?

Skorzystaj z aktywnego monitorowania i bezpośredniego dostępu do systemów i oprogramowania firmy Kardex Remstar.



Ograniczenie przestojów



Minimalizacja kosztów pracy techników



Zwiększenie produktywności

Firma Kardex dysponuje zaawansowanym narzędziem analitycznym umożliwiającym przewidywanie awarii i optymalne planowanie interwencji zapobiegawczych.

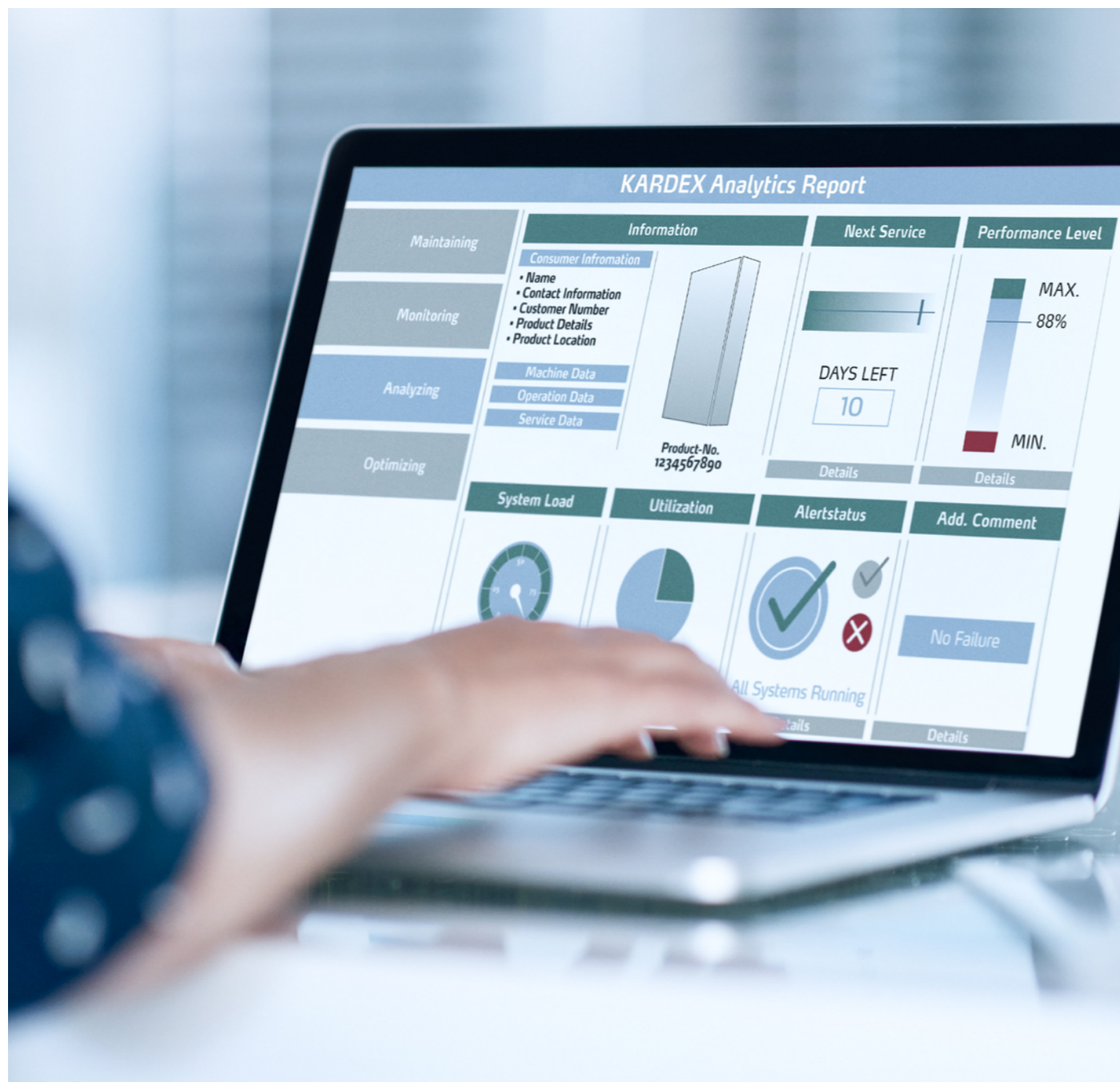


Doskonałe wsparcie zdalne

Mamy wszystko, czego potrzebujesz: Zespół specjalistów firmy Kardex oferuje szybkie i profesjonalne wsparcie przez całą dobę. Dzięki naszej chmurowej platformie usług zdalnego wsparcia możemy bezpiecznie łączyć się z Twoimi urządzeniami i w razie potrzeby zdalnie je naprawiać.

Jesteśmy również gotowi pomóc Ci w zaplanowaniu przyszłości i przygotowaniu się na jej wyzwania. Planujesz przeprowadzkę lub zmieniły się Twoje potrzeby w zakresie zapasów i działalności? Zespół Life Cycle Service zapewnia wsparcie w modyfikacjach, dostosowaniu systemów do zmieniających się potrzeb biznesowych oraz integracji nowych technologii.

Krótko mówiąc, Kardex Remstar jest w pobliżu zawsze, gdy nas potrzebujesz!



Serwis wysokiej jakości

Najwyższa jakość obsługi klienta jest zdecydowanie najważniejsza. Z dumą dzielimy się historiami sukcesów i głęboko cenimy naszych techników za poziom jakości ich pracy!

„Firma Kardex Remstar zrealizowała dla nas przeniesienie siedmiu jednostek wraz z kompletnym demontażem i ponownym montażem w nowej lokalizacji. Personel serwisowy wykazywał wysokie kwalifikacje oraz dbał o bezpieczeństwo i dokładność prowadzonych prac. Zrealizował także wszystkie założenia projektu”.

K.M, dyrektor logistyki w Matrium GmbH.

Wyniki ostatniego badania przeprowadzonego wśród 3000 klientów z 22 krajów wykazały, że 90% respondentów jest zadowolonych lub bardzo zadowolonych z usług, a 94% polecitoby firmę Kardex Remstar.

Dzięki wsparciu serwisowemu firmy Kardex nie musisz się już martwić o kosztowne naprawy. Korzystając z usług naszych certyfikowanych techników, unikniesz niepotrzebnych i wysokich kosztów. Nasi technicy przechodzą okresowe szkolenia w Akademii Kardex Remstar – w ten sposób zyskujemy pewność, że mogą służyć jako zaufani doradcy i są w pełni kompetentni. Praktyka pokazuje, że szkolenie i instrukcje mają bezpośredni wpływ na codzienną jakość ich pracy.

Zalety

Firma Kardex Remstar zapewnia bezproblemową pracę systemów w dzień i w nocy przez cały okres ich użytkowania. Dowiedz się więcej o korzyściach i możliwościach konserwacji okresowej i zapobiegawczej oraz o naszej modułowej obsłudze klienta.

Zapobieganie i ochrona

Firma Kardex chroni Cię od przestoju, zdalnie monitoruje systemy i zapobiega awariom.

Serwis wysokiej jakości

Zaufaj naszym doskonale wyszkolonym technikom, którzy zawsze zapewnią Ci kompetentną i profesjonalną pomoc.

Pakiety modułowe

Określ usługi z zakresu obsługi klienta, które mają największe znaczenie dla Twojej działalności, i wybierz pakiet firmy Kardex najlepiej spełniający Twoje potrzeby.

Zdalne wsparcie

Korzystaj z naszej chmurowej platformy serwisowej nadzorowanej przez techników, którzy pomagają w zdalnej identyfikacji i usuwaniu usterek.