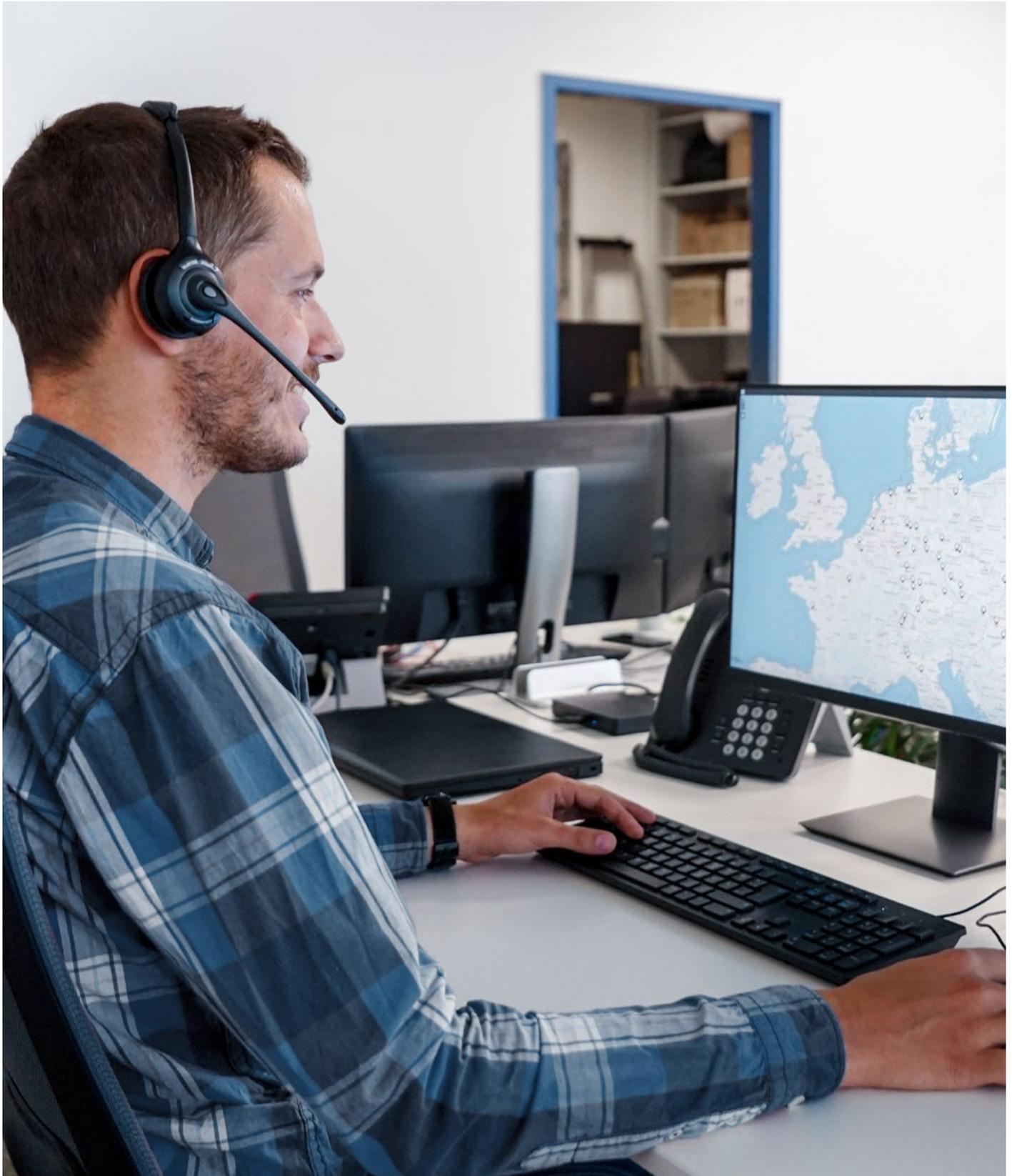


Guia de Soluções

Portfólio de Serviços





Assistência ao Cliente

Faz o que fazes melhor, nós tratamos do resto!

Tens um contrato de serviço para lidar com aquelas situações imprevisíveis de “e se”? Num ambiente de mercado cada vez mais dinâmico, falhas e tempos de inatividade podem ter consequências sérias, incluindo custos laborais, perda de receita e custos de serviço. Alguma vez uma avaria no sistema te fez perder um cliente ou pagar taxas exorbitantes de envio urgente?

A Kardex Remstar oferece pacotes de serviço modulares que prestam apoio ao longo de todo o ciclo de vida do teu sistema e que se adaptam às tuas operações. Esforçamo-nos por minimizar o tempo de inatividade, prevenir problemas e prestar apoio com um simples toque de botão, sempre que e onde precisares! Este portfólio de planos de serviço inclui:



Pacotes de serviço
Kardex Remstar



Serviço de alta qualidade



Prevenção e proteção



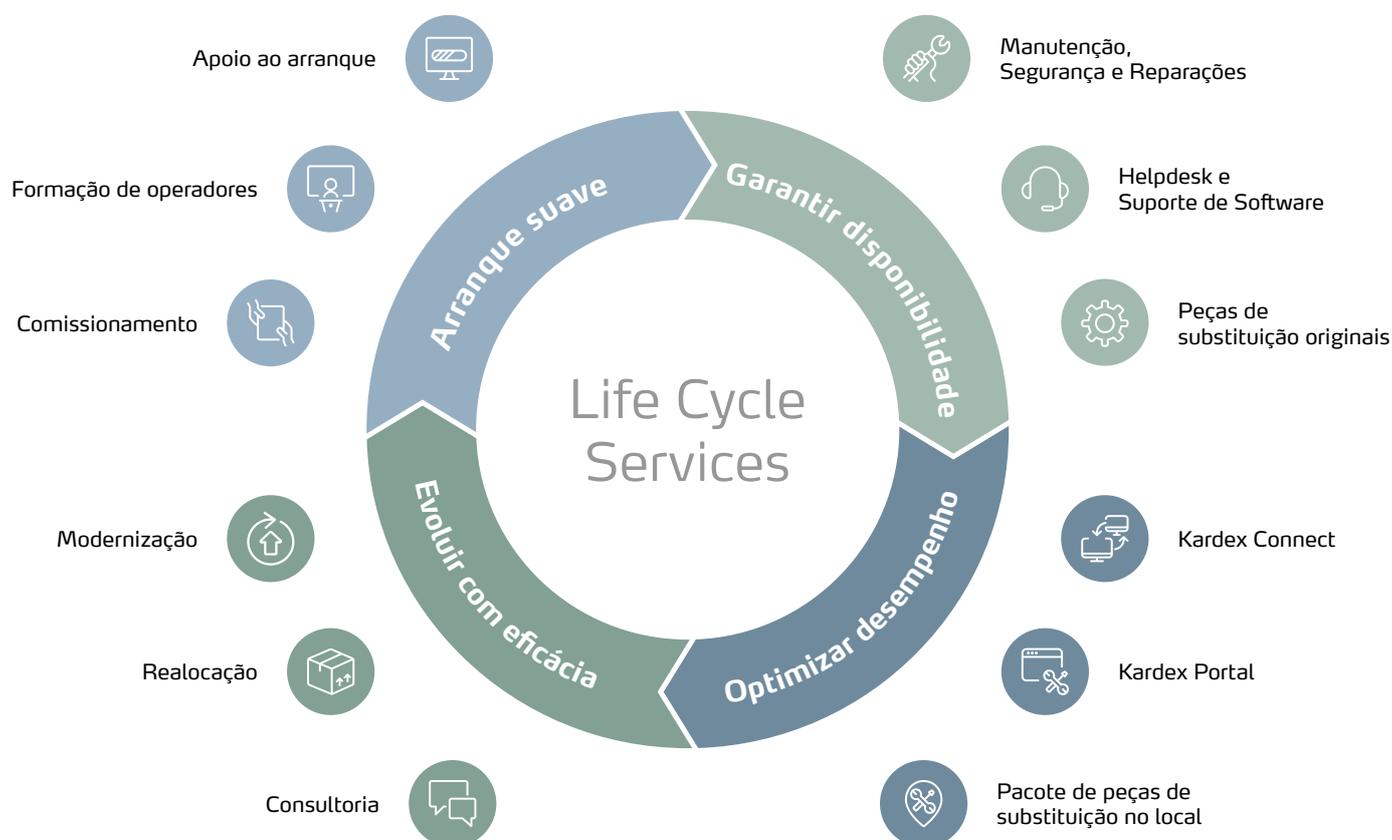
Excelente suporte remoto

Life Cycle Service

O que oferece a Kardex?

Desde a substituição de peças menores até à realocação de um armazém completo, oferecemos quatro pacotes de assistência fiáveis e modulares. Estes pacotes foram desenvolvidos para maximizar o ciclo de vida do teu sistema e prestar apoio sempre que necessário, através da nossa rede global de técnicos altamente qualificados, disponíveis 24/7.

Combine serviços individuais e encontra o pacote de serviço ideal para as tuas necessidades!



Pacotes de Serviço

Contratos de serviço personalizados

Modelos de contrato diferentes para requisitos diferentes.
Escolhe o que melhor se adapta às suas necessidades.

	Kardex BASE Care	Kardex FLEX Care	Kardex FULL Care	Kardex Software Care
	"Preciso de sistemas fiáveis e consistentes."	"Preciso de resposta rápida garantida em caso de avaria."	"Preciso de máxima disponibilidade com custos previsíveis."	"Preciso de assistência de especialistas em TI para garantir processos de gestão de armazém sem falhas."
Manutenção anual e inspeção	✓	✓	✓	opcional
Várias manutenções e inspeções por ano	opcional	opcional	opcional	opcional
Apoio prioritário	✓	✓	✓	✓
Chamadas ilimitadas ao Helpdesk		✓	✓	✓
Tempo de resposta do Helpdesk < 2h		✓	✓	✓
Tempo de resposta do Helpdesk até 1h ¹		opcional	opcional	opcional
Apoio Helpdesk até 24/7 ¹		opcional	opcional	opcional
Reparações no local		opcional ²	✓	
Peças de substituição			✓	
Tempo de resposta no local < 16h		✓	✓	
Tempo de resposta no local até 2h ¹		opcional	opcional	
Apoio no local até 24/7 ¹		opcional	opcional	
Assistência Remota e Análises ¹		opcional	✓	opcional
Acesso ao Kardex Portal ^{1,3}				✓

¹ Sujeito a disponibilidade. O apoio pode não estar disponível na língua local.

² Custo de mão de obra incluído durante o período de garantia.

³ E-mail, base de conhecimento, casos.

Portfólio de Serviços

Prevenção e proteção

Melhor do que resolver problemas é evitá-los! A transição para processos automatizados cada vez mais complexos exige uma mudança na manutenção. A deteção precoce e a ação preventiva são fundamentais para manter as tuas operações a funcionar sem interrupções.

Que tipo de medidas preventivas tens implementadas?

- Monitorizas os teus sistemas?
- Tens peças de substituição críticas disponíveis?
- Conheces a eficácia global do teu equipamento (OEE)?
- As suas máquinas são mantidas nos intervalos certos?
- Recebes apoio rápido em caso de falha do sistema?

Beneficia da monitorização proativa e da possibilidade de aceder diretamente aos sistemas e software da Kardex Remstar.



Reduzir o tempo de inatividade



Minimizar os custos de mão de obra dos técnicos



Aumentar a produtividade

A Kardex dispõe de uma ferramenta de análise avançada que nos permite prever avarias e planear intervenções preventivas de forma otimizada.



Excelente Suporte Remoto

Estamos contigo: A equipa de especialistas do Helpdesk da Kardex oferece apoio rápido e profissional 24/7. Com a nossa plataforma de serviço baseada na cloud, podemos ligar-nos de forma segura às tuas máquinas e realizar correções remotas sempre que necessário.

Também estamos prontos para te apoiar no planeamento futuro. Estás a pensar em realocar ou as tuas exigências de inventário e negócio mudaram? A equipa de Serviços ao Longo do Ciclo de Vida pode ajudar com modificações, adaptar os sistemas às novas necessidades e integrar tecnologias recentemente disponíveis.

Em resumo, a Kardex Remstar está sempre por perto quando precisas de nós!



Serviço de Alta Qualidade

A assistência ao cliente de alta qualidade é, sem dúvida, uma prioridade. Temos orgulho em partilhar casos de sucesso e na qualidade do serviço prestado pelos nossos técnicos!

«A Kardex Remstar realizou a realocização de sete unidades para nós, incluindo a desmontagem completa e a montagem no novo local. Os técnicos de serviço eram altamente qualificados, trabalharam com segurança e precisão. Cumpriram todos os requisitos.»

— **K.M.**, Responsável de Logística na Matrium GmbH.

Os resultados de um estudo recente com 3.000 clientes de 22 países mostraram que 90% dos inquiridos estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o serviço; 94% recomendariam a Kardex Remstar.

O apoio de serviço da Kardex significa que já não precisas de te preocupar com custos elevados de reparação. Evita custos desnecessários e dispendiosos ao utilizar os nossos técnicos certificados. Estes recebem formação periódica na Academia Kardex Remstar para garantir que atuam como consultores de confiança e são 100% competentes. A prática tem demonstrado que a formação e as instruções têm um impacto direto no desempenho diário.

Benefícios

A Kardex Remstar garante que os teus sistemas funcionam perfeitamente, dia e noite, ao longo de toda a sua vida útil. Descobre mais sobre os benefícios e possibilidades da manutenção periódica e preventiva, bem como do serviço de assistência modular que oferecemos.

Prevenção e proteção

Confia na Kardex para evitar tempos de inatividade desnecessários, monitorizar sistemas remotamente e prevenir avarias.

Serviço de alta qualidade

Confia nos nossos técnicos altamente qualificados para prestar apoio competente e excepcional.

Pacotes modulares

Identifica os serviços de assistência ao cliente mais críticos para as tuas operações e escolhe o pacote Kardex que melhor se adapta às tuas necessidades.

Suporte Remoto

Conta com a nossa plataforma de serviço baseada na cloud, monitorizada por técnicos especializados, para ajudar a identificar e corrigir avarias remotamente.