

产品指南

服务组合





客户服务

您只需做您擅长的事情，剩下的事情交给我们!

您是否有一个服务合同来处理那些不可预知的“假使...将会怎么样”的情况?在日益变化的市场环境中，故障和停机往往会造成严重的后果，包括人工成本、收入损失和服务成本。系统故障是否曾让您失去一个客户或支付高昂的隔夜运费?

Kardex Remstar 提供模块化的服务包，在系统的整个生命周期内为您提供支持，并且更适合您的运营。我们努力减少停机时间，防止问题发生，并随时随地为您提供支持!该服务计划组合包括：



Kardex Remstar 服务包



优质服务



预防和保护



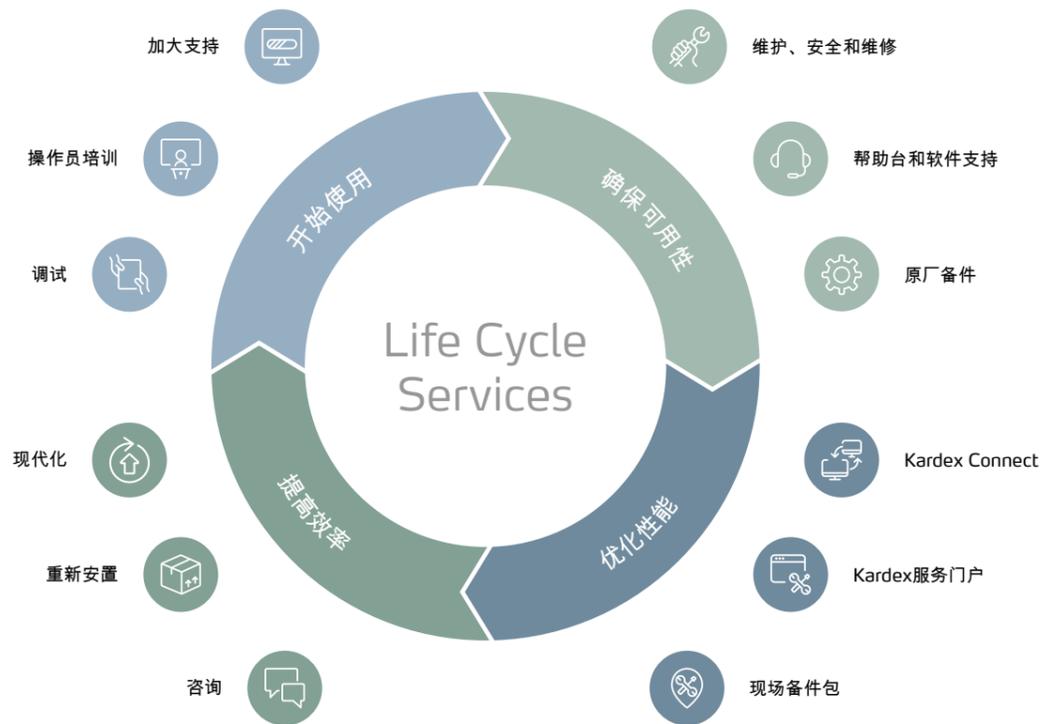
卓越的远程支持

生命周期服务

Kardex 提供什么服务？

从更换小部件到搬迁整个仓库，我们提供四种可靠的模块化维保服务包。这些服务包旨在尽可能延长您的系统生命周期，并在需要时通过我们的遍布全球、技术精湛的技术人员提供帮助，7/24全天候为您提供支持。

结合个性化服务，找到更适合您的服务包



服务包

个性化服务合同

不同的合同模式，满足不同的要求。选择一个更适合您需求的模式。

	Kardex BASE Care	Kardex FLEX Care	Kardex FULL Care	Kardex Software Care
	“我需要可靠的足以信赖的系统。”	“如果发生故障，保证快速响应。”	“我需要以可预测的成本获得更大的可用性。”	“我需要 IT 专家的协助，以确保无缝的仓库管理流程。”
年度维护和检查	✓	✓	✓	可选
每年多次维护和检查	可选	可选	可选	可选
优先支持	✓	✓	✓	✓
帮助台无限次呼叫		✓	✓	✓
帮助台响应时间 < 2小时 ²		✓	✓	✓
长达小时的帮助台响应时间 ¹		可选	可选	可选
24/7全天候的帮助台支持 ¹		可选	可选	可选
现场维修		可选 ¹	✓	
备件			✓	
现场响应时间 < 16小时		✓	✓	
长达 2小时的现场响应时间 ^{1,2}		可选	可选	
24/7全天候的现场支持 ¹		可选	可选	
远程协助和分析 ¹		可选	✓	可选
访问 Kardex 门 ^{1,3}				✓

¹ 视供应情况而定。可能无法通过本地语言提供支持。

² 保修期包含人工费。

³ 电子邮件、知识库、案例。

服务组合

预防和保护

比解决问题更好的是预防问题的发生！越来越复杂的自动化流程要求维护工作的转变。早期检测和预防措施是保持运营顺利进行的关键。

您有哪些类型的预防措施？

- 您是否对您的系统进行监控？
- 您是否准备好了关键的备件？
- 您知道您的系统的整体设备效率(OEE)吗？
- 您的机器是否按正确的时间间隔进行维护？
- 在系统发生故障时，您是否能得到快速支持？

主动监测和直接访问 Kardex Remstar 系统和软件的会使您受益。



减少停机时间



尽可能降低技术人员的劳动成本



提高生产能力

Kardex 有一个先进的分析工具，我们可以用它来预测故障并优化预防干预计划。

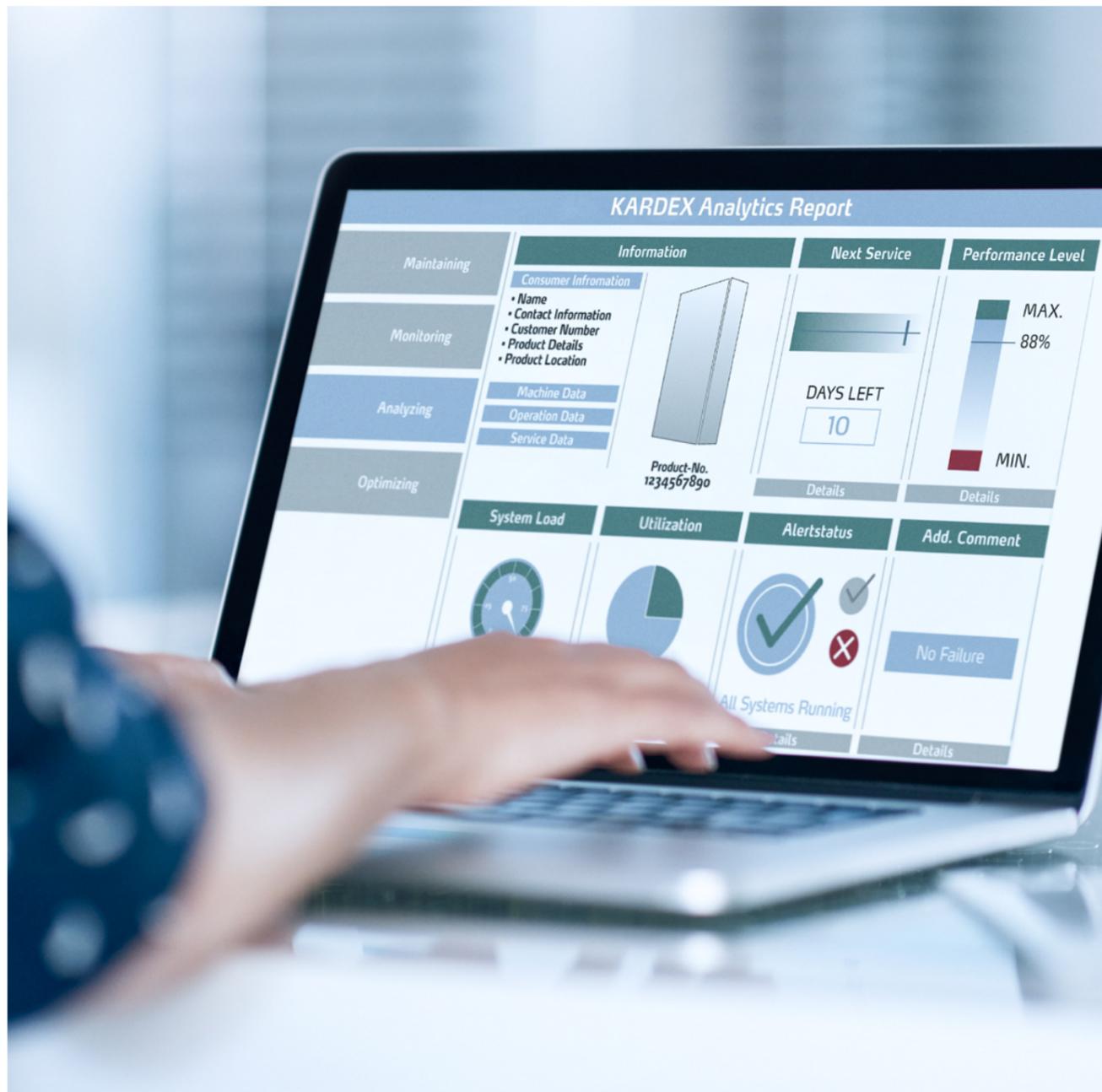


卓越的远程支持

我们已经为您做好了以下准备: Kardex 专家帮助台团队提供24/7全天候的快速响应和专业支持。通过我们基于云计算的远程支持服务平台,我们可以安全地连接到您的机器,同时在需要进行远程修复。

我们也愿意为您的未来规划和前瞻性思考提供帮助。也许您正在准备搬迁,或者您的库存和业务需求发生了变化?生命周期服务团队可以帮助修改、调整系统以适应不断变化的业务需求,并整合新的可用技术。

简而言之,当您需要我们时,Kardex Remstar 就在您身边!



优质服务

优质的客户服务是至关重要的。我们很自豪地与大家分享成功的故事,并为我们的技术人员提供的优质服务而感到骄傲!

« Kardex Remstar 为我们进行了七台设备的搬迁,包括在新的地点进行完整的拆卸和重新组装。服务技术人员技术娴熟、工作安全且精确到位。他们也符合所有各项规定。»

Matrium 股份有限公司,物流主管 K.M 给出上述评价。

近期一项针对来自 22 个国家的 3000 名客户进行的调查结果显示,90% 的受访者对服务感到满意或非常满意;94% 的受访者会推荐 Kardex Remstar。

Kardex 服务支持意味着您不必再担心昂贵的维修费用。通过使用我们的认证技术人员,您可以避免产生不必要的、昂贵的费用。我们的技术人员在 Kardex Remstar 学院接受定期培训,以确保他们能够成为值得信赖的顾问,并且 100% 可以胜任。实践证明,他们的培训和指导直接关系到日常工作的开展。

以上数据来自卡迪斯集团及客户统计及计算。

益处

Kardex Remstar 确保您的系统在其整个使用寿命内日夜无忧地运行。
了解更多关于定期和预防性维护以及我们提供的模块化客户服务的益处和可能性。

预防和保护

依靠 Kardex 来避免不必要的停机时间，远程监控系统，并防止故障发生。

优质服务

相信我们训练有素的技术人员总能提供见长、出色的支持。

模块化服务包

确定对您的运营比较重要的客户服务，并选择更适合您的需求的 Kardex 服务包。

远程支持

依靠我们基于云的服务平台，由专业技术人员进行监控，帮助远程识别和修复故障。