

PRESSEMITTEILUNG

Produkt

Schnelle und effiziente Hilfe: KHS weitet Serviceangebot aus

- Weltweiter Service der 24-Stunden-Hotline ausgebaut
- Schnelle Problemlösung und Ersatzteillieferung
- Neues und einheitliches Stundenpaketsystem

Dortmund, 8. Mai 2018 – Sieben Tage die Woche rund um die Uhr Unterstützung bei der Problemlösung: KHS hat den weltweiten Service seiner 24-Stunden-Hotline noch effizienter gestaltet. Für zügige Reaktionszeiten und eine schnelle Bearbeitung der Kundenanfragen sorgen nicht nur qualifizierte und erfahrene Techniker als direkte Ansprechpartner. Mit einem einheitlichen Stundenpaketsystem bietet der Dortmunder Systemanbieter nun auch planbare Sicherheit und eine vereinfachte Abrechnung.

In Brasilien hat der Operator eines Getränkeherstellers eine Rückfrage zum Freistrahlsystem des aseptischen Füllers Innosept Asbofill, in China hakt es bei der Abfüllung mit dem Dosenfüller Innofill Can DVD: Wenn es aus unterschiedlichsten Gründen zu Störungen im Produktionsprozess kommt, erhalten die Kunden über das KHS-24/7-Service-HelpDesk Hilfe bei der Problemlösung. Um die Abläufe noch effizienter zu gestalten und noch schneller unterstützen zu können, hat KHS die Strukturen im Service nachhaltig überarbeitet. Ab sofort steht rund um die Uhr ein Team zur Verfügung, das ausschließlich für den technischen Support zuständig ist. „Diese KHS-Servicetechniker kümmern sich als feste Ansprechpartner

rund um die Uhr um die Probleme unserer Kunden“, sagt Ingo Hackler, Leiter der Abteilung 24/7 HelpDesk, Remote Diagnostic Service und Serviceverträge bei KHS. „Durch langjährige Praxiserfahrungen kennen sie alle Maschinen bis ins Detail und sind mit ihrem breit gefächerten Wissen darauf spezialisiert, bereits telefonisch zur Problemlösung beizutragen.“

Mehr als 60.000 Ersatzteile im KHS World Logistics Center vorrätig

Über die Hotline erhalten die Abfüller schnellstmögliche Unterstützung, sodass lange Produktionsausfälle und Stillstandszeiten der Maschinen vermieden werden. Dafür hat KHS ein Drei-Level-System eingeführt. Zunächst wird die Anfrage des Kunden kategorisiert und das Problem identifiziert. Im Anschluss erfolgt eine Weiterleitung an den passenden Ansprechpartner. Im ersten Level werden Ersatzteilanfragen technisch und kaufmännisch bearbeitet. Im zweiten Level leisten die geschulten Techniker, die den Kunden mit ihrem umfassenden Wissen zur Verfügung stehen, technischen Support via Telefon oder mithilfe des Fernwartungssystems ReDis. Falls nötig, werden im dritten Level zur weiteren Problemlösung Experten aus den Konstruktionsabteilungen hinzugezogen. „Wir können so unseren Kunden noch schneller und effizienter helfen“, sagt Hackler. KHS investiert zudem zielgerichtet in die kontinuierliche Aus- und Weiterbildung der Servicetechniker. „Wir sichern so zuverlässig die Anlagenverfügbarkeit im Produktionsprozess und leisten einen wichtigen Beitrag zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit der Abfüller“, erklärt Hackler.

Falls ein Teil der Maschine getauscht werden muss, erfolgt ein sofortiger Versand über das 20.000 Quadratmeter große KHS World Logistics Center in Dortmund, das 2013 eigens dafür eingerichtet wurde. „Damit dem Kunden ohne zeitliche Verzögerung geholfen wird und das Paket unverzüglich am Zielort ankommt, arbeiten wir weltweit mit dem

verlässlichen und renommierten Logistik-Partner DB Schenker zusammen“, sagt Hackler.

Neben der Effizienzsteigerung im direkten Kontakt hat KHS auch das Abrechnungssystem überarbeitet und vereinfacht. Gab es zuvor vier verschiedene Tarifvarianten, bietet der Dortmunder Maschinenbauer nun ein einheitliches Stundenpaketsystem. „Der Kunde kann flexible Stundenkontingente für einzelne Maschinen oder gesamte Standorte abschließen, die sich je nach Größe der Buchung für ihn rentieren“, erläutert Hackler. Diese umfassen 10, 25, 50 oder 100 Stunden, wobei der Preis pro Stunde sinkt, je größer das gebuchte Kontingent ist. Diese Vereinfachung der Abrechnung biete zudem Vorteile bei der Buchhaltung: „So können ein festes Stundenkontingent und damit feste Kosten pro Jahr eingeplant werden“, sagt Hackler, der in der Weiterentwicklung und Neustrukturierung der Hotline einen wichtigen Baustein des ganzheitlichen Serviceansatzes der KHS-Gruppe sieht. „Nach der Gründung 2010 ist das der nächste logische Schritt. Wir setzen damit den konsequenten Ausbau unserer Leistungen fort und bieten unseren Kunden die Sicherheit im täglichen Betrieb, die sie brauchen.“

Weitere Informationen unter: www.khs.com/presse

Newsletter abonnieren unter:

<http://www.khs.com/presse/publikationen/newsletter.html>

Bildunterzeilen zur Mitteilung

(Bildquelle: KHS-Gruppe)

Ingo Hackler: Ingo Hackler, Leiter der Abteilung 24/7 HelpDesk, Remote Diagnostic Service und Serviceverträge bei KHS

WLC 1: KHS hat den weltweiten Service seiner 24-Stunden-Hotline noch effizienter gestaltet. Falls nach einer Kundenanfrage ein Teil der Maschine getauscht werden muss, erfolgt ein sofortiger Versand über das 20.000 Quadratmeter große KHS World Logistics Center in Dortmund.

WLC 2: Das Lager wurde 2013 für einen zügigen Versand von Ersatzteilen eingerichtet.

WLC 3: Damit das Paket unverzüglich am Zielort ankommt, arbeitet KHS weltweit mit dem verlässlichen und renommierten Logistik-Partner DB Schenker zusammen.

Über die KHS-Gruppe

Die KHS ist einer der führenden Hersteller von Abfüll- und Verpackungsanlagen für die Getränke-, Food- und Nonfood-Industrie. Zu den Unternehmen der KHS-Gruppe zählen die KHS GmbH, die KHS Corpoplast GmbH, die NMP Systems GmbH sowie zahlreiche Tochtergesellschaften im Ausland.

Die KHS GmbH mit ihrem Stammsitz in Dortmund stellt in ihren Werken in Dortmund, Bad Kreuznach, Kleve und Worms moderne Abfüll- und Verpackungsanlagen für den Hochleistungsbereich her. Die KHS Corpoplast GmbH bildet am Standort Hamburg die PET-Kompetenz innerhalb der KHS-Gruppe ab. Sie entwickelt und fertigt innovative PET-Verpackungs- und Beschichtungslösungen. Die NMP Systems GmbH mit Sitz in Kleve entwickelt und vertreibt als 100-prozentige Tochter der KHS GmbH neue ressourcenschonende Verpackungslösungen für PET-Flaschen.

2016 realisierte KHS auf Basis des Salzgitter Konsolidierungskreises mit 4.995 Mitarbeitern einen Umsatz von rund 1,18 Milliarden Euro. Die Unternehmen der KHS-Gruppe sind 100-prozentige Tochtergesellschaften der im MDAX notierten Salzgitter AG.

Kontakt für Journalisten

Christian Wopen
Sputnik GmbH
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Hafenweg 9
48155 Münster
Tel.: +49 2 51 / 62 55 61-21
Fax: +49 2 51 / 62 55 61-19
wopen@sputnik-agentur.de
www.sputnik-agentur.de

Kontakt für Verlagsvertreter

Eileen Rossmann
Mediaberatung
Rotebühlplatz 23 (City Plaza)
70178 Stuttgart
Germany
Tel: +49 7 11 / 2 68 77-656
Fax: +49 711 / 2 68 77-699
eileen.rossmann@mm-media.de
www.mmbmedia.de