Serviceangebote

Artikel vom **27. September 2018**

Wenn es aus unterschiedlichen Gründen zu Störungen im Produktionsprozess kommt, bietet das »24/7-Service-HelpDesk« von KHS Hilfe bei der Problemlösung. Um Abläufe noch effizienter zu gestalten und schneller unterstützen zu können, überarbeitete das Unternehmen seine Strukturen im Service. Nun steht rund um die Uhr ein Team zur Verfügung, das ausschließlich für den technischen Support zuständig ist. Durch langjährige Praxiserfahrungen kennen die Teammitglieder alle Maschinen bis ins Detail und sind mit ihrem breit gefächerten Wissen darauf spezialisiert, bereits telefonisch zur Problemlösung beizutragen. Über die Hotline erhalten die Abfüller schnellstmögliche Unterstützung, sodass lange Produktionsausfälle und Stillstandzeiten der Maschinen vermieden werden. Dafür führte das Unternehmen ein Drei-Level-System ein. Zunächst wird eine Anfrage kategorisiert und das Problem identifiziert. Im Anschluss daran erfolgt die Weiterleitung an den passenden Ansprechpartner. Im ersten Level werden Ersatzteilanfragen technisch und kaufmännisch bearbeitet. Im zweiten Level leisten die geschulten Techniker, die 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. Sollte ein Teil der Maschine zu tauschen sein, erfolgt der sofortige Versand über das 20.000 qm große World Logistics Center in Dortmund. Neben der Effizienzsteigerung im direkten Kontakt überarbeitete das Unternehmen auch das Abrechnungssystem. Gab es zuvor vier verschiedene Tarifvarianten, wird nun ein einheitliches Stundenpaketsystem angeboten. Es lassen sich flexible Stundenkontingente für einzelne Maschinen oder gesamte Standorte vereinbaren. Diese umfassen 10, 25, 50 oder 100 Stunden, wobei der Preis pro Stunde sinkt, je größer das gebuchte Kontingent ist.

KHS
Filling and Packaging – Worldwide

KHS GmbH
Infos zum Unternehmen

KHS GmbH
Juchostr. 20
D-44143 Dortmund

0231 569-0

---

info@khs.com

---

www.khs.com

© 2025 Kuhn Fachverlag