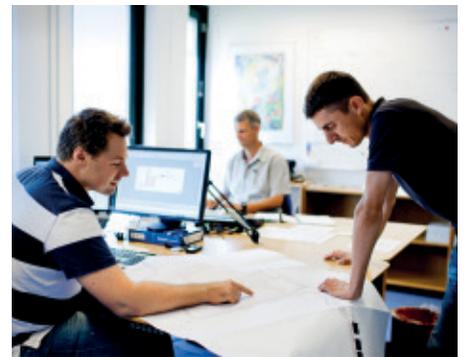




CUSTOMER SUPPORT MADE DIFFERENT

IHRE MEINUNG ZÄHLT



Wir bei der BEUMER Group haben unsere ganz eigene Vorstellung von Service und Support: Wir geben unseren Kunden die Möglichkeit, sich auf ihr Kerngeschäft zu konzentrieren. Dabei können sie sich stets darauf verlassen, dass wir die Intralogistik zuverlässig am Laufen halten – 24 Stunden am Tag, 7 Tage in der Woche.

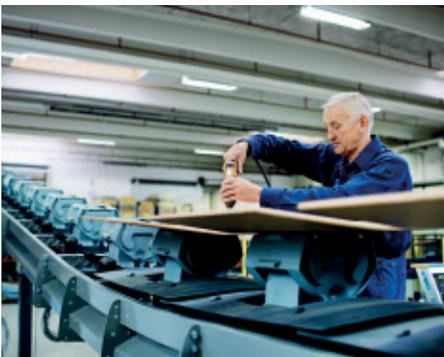
Maximale Systemzuverlässigkeit, -verfügbarkeit und -leistung sind der Kern unseres Angebots. Als weltweit aktives Unternehmen beliefern wir unsere Kunden auch mit Weltklasse-Lösungen. Mit größtmöglicher Hingabe widmen wir uns dabei den individuellen Bedürfnissen unserer Kunden.

KUNDENSPEZIFISCHER SUPPORT

Wir gestalten unsere Kundendienstprogramme so, dass sie individuell auf Ihren Betrieb abgestimmt sind. Das erreichen wir mit Verständnis für Ihre Prozesse und einem klaren Blick für die Konsequenzen eines Systemstillstands. Egal ob es um die Systeme geht, die wir anbieten, oder um die Branchen, die wir betreuen – Einheitslösungen gibt es bei BEUMER nicht. Während unsere Anlagen in vielen verschiedenen Industrien zum Einsatz kommen, haben sie doch eines gemeinsam: den reibungslosen Einsatz unserer Technik für Ihr Unternehmen und Ihren guten Ruf. Darum zählen wir Ausfallzeiten auch in Sekunden und Minuten – nicht in Stunden. Wir verstehen, dass Ihr Betrieb in einem Wettbewerbsumfeld bestehen muss, in dem schon die kleinste Störung weitreichende Folgen für die gesamte Wertschöpfungskette haben kann.

SIE KÖNNEN SICH AUF UNS VERLASSEN

Wann immer Sie unmittelbare Unterstützung brauchen, können Sie sich darauf verlassen, dass die BEUMER Group mit schnellem und umfassendem Support bereitsteht. Es ist entscheidend, dass Ihre Systeme stets gut gewartet sind und rund um die Uhr volle Leistung bringen. Darum setzt unsere 24-Stunden-Hotline Lösungsmechanismen in der Minute in Bewegung, in der wir von einem Problem erfahren – mit Support-Mannschaften, die jederzeit auf Abruf bereitstehen. Dabei spielt es keine Rolle, um was es bei dem Notfall geht oder wo er auftritt: Global aufgestellt können wir jederzeit überall reagieren.



KUNDENBETREUUNG

Unsere Kundenbetreuungsprogramme beinhalten verschiedene Serviceoptionen. Zum Beispiel Wartung und Reparatur vor Ort durch unsere mobilen Service-Techniker oder regelmäßige Sicherheitsüberprüfungen entsprechend den gesetzlichen Richtlinien. Falls Ersatzteile gebraucht werden, garantieren unsere umfassenden Garantievereinbarungen, dass Sie immer mit allem Nötigen versorgt werden.



TRAINING UND QUALIFIZIERUNG

Wir bieten allgemeine und speziell zugeschnittene Trainingsprogramme, um sicherzustellen, dass Ihre Teams ausreichend qualifiziert sind, die Systeme zu bedienen. Durch praktische Anleitung, vermittelt entweder vor Ort oder in Ausbildungsstätten der BEUMER Group, lernen Ihre Mitarbeiter, eine optimale Betriebsleistung aufrechtzuerhalten.



HOTLINE-SUPPORT

Unsere Telefonbetreuung ist 24 Stunden am Tag durch hoch- und mehrfach qualifizierte Fachkräfte besetzt, die mindestens vier Jahre praktische Einsatzerfahrung haben. Die meisten Fälle werden aus der Ferne gelöst, sollte ein Problem allerdings einmal mehr Aufmerksamkeit erfordern, schicken wir sofort einen BEUMER Group Ingenieur zu Ihnen.



MODERNISIERUNG

Wir sind immer bemüht, unsere Soft- und Hardware so weiterzuentwickeln, dass sie Ihre Systemlebensdauer erhöhen, die Energiekosten senken und die Effizienz steigern. Wir halten Sie über relevante Upgrade-Möglichkeiten auf dem Laufenden – weil wir verstehen, was Sie für Ihr Geschäft und Ihre Systeme brauchen.



ERSATZTEILLOGISTIK

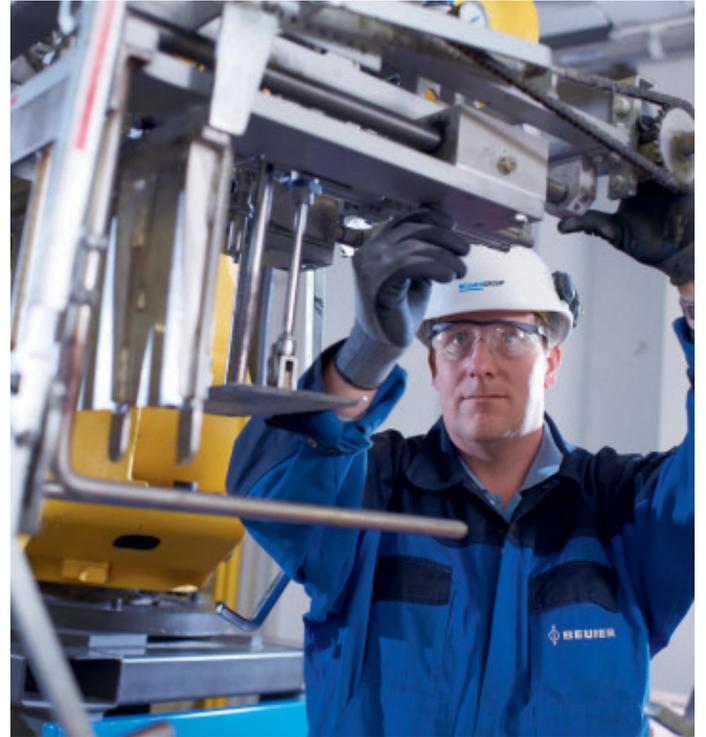
Wir garantieren globale Ersatzteillieferungen durch Unternehmensstandorte auf der ganzen Welt. Als Kunde der BEUMER Group wird Ihnen immer Ihr ganz persönlicher Ansprechpartner zur Seite stehen – bei technischen Belangen, Garantiefragen, Reparaturen oder wenn es darum geht, pünktliche Lieferungen sicherzustellen.



BETREIBERMODELLE

Mit unseren Betreibermodellen übernehmen wir jeden Tag an Ihrer Produktionsstätte die volle Verantwortung für die Verfügbarkeit, Leistung und Effizienz unserer Systeme. Wir kümmern uns dabei um alle Aufgaben rund um Wartung und Steuerung, also auch Systemverbesserungen, Notfallpläne, fachliche Betreuung und Reparaturen.





EIN LEBEN LANG VERPFLICHTET

Bei der BEUMER Group ist Ihr Erfolg unser Erfolg. Es reicht uns nicht, einfach nur etwas abzuliefern – gemeinsame Errungenschaften auf Basis einer langfristigen Partnerschaft sind sehr viel wertvoller.

TOTAL LIFE CYCLE SUPPORT

Unsere maßgeschneiderten Support-Programme sind so gestaltet, dass sie Sie für Ihre Anforderungen bestmöglich unterstützen – heute und in der Zukunft. Das umfasst die zuverlässige, spezialisierte Unterstützung im Fehlerfall, bedeutet aber auch, dass wir fortwährend nach Wegen suchen, Ihre Systeme weiter zu optimieren und effizienter zu gestalten.

Unser Total Life Cycle Support stellt außerdem sicher, dass Sie immer auf dem aktuellen Stand sind, was Systemaktualisierungen betrifft – über die gesamte Lebensdauer Ihrer Anlage hinweg. Durch die Schritt-für-Schritt-Optimierung anstelle einer kosten- und zeitintensiven Komplettüberholung können wir Ihr System zeitnah an sich

ändernde Betriebsbedingungen anpassen – zum Beispiel bei zusätzlichem Kapazitäts- oder Verfügbarkeitsbedarf. So bleibt Ihr System über Jahre hinweg jung und fit.

Unsere Betreuung ist dafür konzipiert, Probleme zu lösen, bevor sie auftreten. Obwohl nicht allen Schwierigkeiten aus dem Weg gegangen werden kann, haben wir ausgeklügelte präventive Maßnahmen entwickelt, die die Wahrscheinlichkeit von Systemstörungen auf ein Minimum reduzieren.

WIR NEHMEN DAS PERSÖNLICH

Um stets für Sie erreichbar zu sein, haben wir die BEUMER Group Hotline eingerichtet. Rund um die Uhr leisten hochqualifizierte Ingenieure kompetente Expertenunterstützung bei allen Fragen und Problemen. Sie haben umfangreiches Wissen über jede einzelne unserer Anlagen sowie unmittelbaren Zugang zu allen technischen Informationen. So sind Sie bei jeder Anfrage zeitnah mit detailliertem Support versorgt. Jeder Hotline-Ingenieur wird über

alle aktuellen Entwicklungen auf dem Laufenden gehalten und hat außerdem Zugriff auf eine Historie von Problemen, die Sie möglicherweise in der Vergangenheit bereits hatten. Unsere Fachkräfte können aus der Ferne auf Ihr System zugreifen, um Fehler zu untersuchen und zu beheben – falls das nicht ausreicht, wird sofort ein Notfall-Team ausgesandt, das Sie vor Ort bei der Problemlösung unterstützt.

EINE ETWAS ANDERE PHILOSOPHIE

Bei der BEUMER Group sind wir davon überzeugt, dass unsere Support-Programme von Ihnen bestimmt sein sollten. Schließlich kommen viele Ideen für Produktentwicklungen nicht von unseren Spezialisten, sondern von denen, die tagtäglich mit unseren Systemen umgehen: unseren Kunden. Wir sind da, um Ihnen zu helfen, mit Ihnen zu lernen und sicherzustellen, dass Ihre Investition den entscheidenden wirtschaftlichen Vorteil für Ihr Unternehmen mit sich bringt. So funktioniert bei uns Kundenbetreuung – anders.



Die BEUMER Group ist ein international führender Intralogistik-Hersteller in den Bereichen Förder- und Verladetechnik, Palettier- und Verpackungstechnik sowie Sortier- und Verteilanlagen. Die BEUMER Group hat zahlreiche Projekte auf der ganzen Welt geplant und durchgeführt, dazu gehören viele der weltweit größten und fortschrittlichsten Intralogistiklösungen – stets unterstützt von einem globalen Netzwerk an Kundendienstleistern.

Zusammen mit Crisplant a/s und Enexo Technologies India Limited beschäftigt die BEUMER Group etwa 3.500 Mitarbeiter und ist in vielen Branchen auf der ganzen Welt aktiv; darunter Flughäfen, Nahrungsmittel, Chemie, Post und Paket, Lagerverwaltung und Distribution sowie Baustoffe.

Für mehr Informationen zum Thema Kundenbetreuung oder Kontaktaufnahme zu einer Niederlassung der BEUMER Group in Ihrer Nähe besuchen Sie bitte unsere Internetseite:

www.beumergroup.com/customersupport

Änderungen, die dem technischen Fortschritt dienen, bleiben vorbehalten.
Ident.-Nr.:
87127-BE-900-V1-1.3-DE-0516-GB130642

