

Ein Faktor für hohe Produktivität: Service

Guten Service erkennt man immer erst, wenn Probleme auftreten, das gilt auch für Scanumgebungen. Überall dort, wo hohe Volumen an Papierdokumenten digitalisiert werden, ist Zeit eine wertvolle Ressource. Bei einem Ausfall eines Produktionsscanners oder einem Softwarefehler verzögern sich Folgeprozesse. Wartungsverträge sind eine sinnvolle Möglichkeit, Ausfallzeiten zu minimieren, wenn der Service stimmt.

Service ist nicht gleich Service

Für Produktionsscanner schließen Unternehmen in der Regel so genannte Service Level Agreements (SLA) ab. Doch dabei gibt es einiges zu beachten.

Vor einer Vertragsbindung sollten generell wichtige Faktoren geklärt werden. Wer betreibt die technische Hotline, ein Call Center oder versierte Mitarbeitende des Herstellers? Wie steht es um die Erreichbarkeit bzw. wie wird die Reaktionszeit ausgelegt? Hat der Hersteller ein eigenes Serviceteam oder setzt er auf externe Dienstleister? Das beeinflusst u. U. die Qualität und Verfügbarkeit von Ersatzteilen.

Hotline und Techniker im Zusammenspiel

Kodak Alaris bietet eine eigene Hotline mit erfahrenen Mitarbeitenden. Die Lösungsquote von 92 % beim ersten Anruf spricht für sich. Muss tatsächlich ein Techniker zum Einsatz kommen, so ist er bereits von der Hotline informiert und hat die nötigen Original-Ersatzteile dabei. So werden nahezu alle Reparaturen beim ersten Besuch erledigt. So sieht die Einhaltung des SLAs bei Kodak Alaris aus und nicht, dass ein Techniker zwar innerhalb der Reaktionszeit da ist, dann aber erst mit der Diagnose beginnt und Ersatzteile bestellt.

Schnelle Verfügbarkeit der Ersatzteile

Jeder Techniker im bundesweiten Team von Kodak Alaris ist mit den gängigen Komponenten ausgestattet. Eine schnelle Belieferung, wenn nötig über Nacht, garantiert das Zentrallager in Stuttgart mit tausenden Teilen auch für ältere Geräte.

Softwareprobleme mit nur einem Anruf lösen

Sollte ein Softwareproblem auftreten, so ist bei Kodak Alaris der erste Anlaufpunkt wiederum die Hotline, die eine Erstlösungsrate von 99 % beim ersten Anruf vorweist. Geht es um komplexe Herausforderungen, kommt die Expertise des Kodak Professional Services zum Einsatz.

Serviceverträge nach Maß

Kodak Alaris bietet für seine Office Scanner der **Kodak E1000** und **S2000** Serie eine dreijährige Garantie mit Vor-Ort-Austausch in der Regel am nächsten Werktag. Für Produktionsscanner stehen die Wartungsverträge Advanced und Premium zur Auswahl, in denen alle Kosten für Technikereinsätze inkl. Fahrtkosten, Ersatzteile sowie ein bzw. zwei jährliche vorbeugende Wartungen enthalten sind. Kodak Alaris bietet zudem die Möglichkeit, die Services zu individualisieren. Ein Vertrag ohne Wartung wird derzeit nicht angeboten, weil dieser unter das Versicherungsvertragsgesetz fallen würde. Seit 1.1.2023 gelten Serviceverträge, die nur Defekte absichern als Versicherung. Dies zieht Formalitäten nach sich und die Vertragskosten sind versicherungssteuerpflichtig.

Der Text enthält 2.968 Zeichen.

Bildmaterial finden Sie unter: <https://publictouch.de/pt-news/ein-faktor-fuer-hohe-produktivitaet-service/>

Kodak Alaris

Kodak Alaris ist ein führender Anbieter von Informationserfassungslösungen, die Geschäftsprozesse vereinfachen. Wir unterstützen Unternehmen, Informationen sinnvoll mit intelligenten, vernetzten Lösungen zu nutzen, basierend auf innovativer Bildwissenschaft, die seit Jahrzehnten unsere Kernkompetenz darstellt. Unsere [ausgezeichneten Scanner, Software und Services](#) sind weltweit über unser Netzwerk an Vertriebspartnern verfügbar. Für weitere Informationen besuchen Sie [AlarisWorld.com](#) und folgen Sie uns auf [LinkedIn](#), [YouTube](#) und [Twitter](#).

© 2023 Kodak Alaris Inc. TM/MC/MR: Alaris

Alle Marken und Markennamen sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Die Marke Kodak und das Logo von Kodak werden unter Lizenz von der Eastman Kodak Company verwendet.

Unternehmenskontakt:

Kodak Alaris Germany GmbH
Augsburger Straße 712
70327 Stuttgart
Telefon: +49 (0)711/25 28 19 41
Fax: +49 89/1 25 04 02 25 90
E-Mail: scannerfamilie@kodakalaris.com
Internet: <http://www.AlarisWorld.com>

Pressekontakt:

public touch –
Agentur für Pressearbeit und PR GmbH
Sigi Riedelbauch
Marktplatz 18, 91207 Lauf
Telefon: 0 91 23 – 97 47 13
E-Mail: riedelbauch@publictouch.de
Internet: www.publictouch.de