

Support-Leitfaden

„Schnell, effizient und auf den Punkt genau“.

Hilfe bei komplexen Problemen

Als Lieferant und Servicepartner für komplette Logistik-Anlagen, sind wir die erste Wahl als Ansprechpartner bei Störungen jeder Art.



Und das ist auch gut so, denn unsere Programme steuern komplizierte Prozesse und visualisieren komplexe Materialflüsse. Daher werden systematisch alle Störungen in unseren Systemen in Echtzeit erfasst und angezeigt, selbst wenn die Ursachen außerhalb unseres Lieferumfanges liegen.

Bei unserer Hotline haben wir den Fokus auf kompetentes Fachpersonal gelegt, das einen besonders geschulten Blick für die Gesamtanlage hat. Damit kann unsere Hotline auch bei der Koordination und Behebung von komplexen Anlagenstörungen mit Rat und Tat zur Seite stehen.

Störungslevel

Bei Störungen unterscheiden wir drei Kategorien:

A) Anlagen-Stillstand

Mo.–So. 0:00-24:00h (365 Tage/Jahr)
Reaktionszeit innerhalb 15 Minuten

B) Betriebsstörungen

Mo.–Fr. 9:00-17:00h (Werktags NRW)
Reaktionszeit innerhalb 24 Stunden

C) Beratung und Fragen

Mo.–Fr. 9:00-17:00h (Werktags NRW)
Hotline- / eMail- / FAQ-Support

First Level Support

Gemeinsam mit dem Kunden kreist der First Level Support das Problem fachgerecht ein und ermittelt den passenden Ansprechpartner.



Der First Level Support stellt zielgerichtet die Verbindung zur technischen Unterstützung her und kümmert sich eigenständig um alle Garantie- und Gewährleistungsfragen.

Second Level Support

Den Spezialisten aus unserem Service-Team stehen verschiedene Methoden für eine rasche und effiziente Fehlerbehebung zur Verfügung:

- Telefonische Unterweisung der Bediener vor Ort
- Fernwartung und Unterstützung per ISDN, DSL oder VPN
- Vor-Ort-Austausch von Komponenten und Systemen durch qualifizierte Fachbetriebe
- Reparatursatz vor Ort inkl. Einbau von Ersatzteilen und Inbetriebnahme durch InnoLOG-Techniker

Wartungsvertrag

Grundlage eines optimalen und zielgerichteten Support ist der entsprechende Wartungsvertrag, mit dem eine zentrale Projektdokumentation erfolgt. Dort werden alle Kundendaten und Anlagenparameter hinterlegt, damit sie bei einem Support-Call unmittelbar zur Verfügung stehen. Diese Dokumente sind stets aktuell und enthalten Notfallkopien, Maschinenparameter und wichtige Konfigurationen, die auch bei Bedarf online und per Fernwartung direkt wieder in die Anlagen eingespielt werden können.