

Op afstand eierverwerkingsmachines overnemen

Kletec ziet stijging in klanttevredenheid door inzet van IXON's remote support oplossing



Met hun machines – die het stapelen, palletiseren en verwerken van consumptie- en broedeieren efficiënter maken en vereenvoudigen – is Kletec dé expert als het gaat over automatisering van eierverwerking. Door internationale groei leverden ze machines steeds vaker verder van huis, en zijn ze begonnen met het gebruik van een remote access oplossing.

Het online brengen van een device verliep echter niet altijd vlekkeloos. “Soms duurde het wel een dag voordat het lukte,” vertelt Corné Adams, Project Engineer bij Kletec. “We moesten elke keer bellen dat er weer een poort open moest worden gezet.” Reden genoeg voor Kletec om op zoek te gaan naar een betere oplossing.

“

We nemen machines op afstand over om klanten snel en doelgericht te helpen.

”

De reden achter de overstap

Tijdens deze zoektocht werd Corné positief verrast door IXON. “Er werd mij uitgelegd dat het met IXON Cloud niet nodig was om poorten open te zetten,” licht Corné toe. Er werd besloten, na het uitvoerig testen van het platform, om de overstap naar IXON te maken.

De voornaamste redenen voor Kletec waren het transparante prijsmodel en het gebruiksgemak van IXON Cloud. “Andere oplossingen zijn minder gebruiksvriendelijk. IXON Cloud zag er goed uit en het heeft bewezen eenvoudig en goed te werken,” begint Corné. “Het is gewoon gemakkelijk in gebruik. Met een usb-stick is het simpel om de router snel te configureren.”

“

Het is helemaal niet meer nodig om poorten open te zetten.

”

Goede service en stijgende klanttevredenheid

Kletec gebruikt IXON Cloud om op afstand service te kunnen verlenen. Dit gebeurt grotendeels door het overnemen van de machine middels de ingebouwde VNC dienst. “Zodra de machine meer dan 200 kilometer van huis komt te staan, dan proberen we er standaard een IXrouter bij te verkopen,” geeft Corné aan.

Kletec kan klanten nu doelgericht helpen, ongeacht het tijdstip of de locatie van de klant. “Als er ‘s avonds iemand vanuit Amerika belt met een probleem, dan log ik gauw in en ben ik zo klaar,” zegt Corné. “Desnoods kijk je even mee via je telefoon.”

Kletec heeft service altijd al hoog in het vaandel staan, en hun klantenservice werd dan ook al goed gewaardeerd. Toch is de tevredenheid onder klanten merkbaar gestegen sinds het gebruik van de IXON oplossing. “Goede remote service hoort er nou eenmaal ook bij. Daarom gebruiken wij IXON,” concludeert Corné.

Wat de IXON Cloud heeft opgeleverd voor Kletec:

- ✓ Bewezen eenvoudige oplossing
- ✓ Probleemloze configuratie
- ✓ Snelle service wereldwijd
- ✓ Overnemen van machines via mobiel
- ✓ Bedrijfswaarde van klanten verhogen

