

6 råd du bør kende, før du indgår en serviceaftale på din kaffemaskine

*Sådan får du en kaffemaskine der altid virker -
uden ubehagelige overraskelser*



Hvorfor skal jeg tegne en serviceaftale?

Det er altid ubejligt når kaffemaskinen står stille. Mistet omsætning i caféen eller restauranten er naturligvis altid en katastrofe, og gæsterne der går forgæves, ledes måske direkte ind i konkurrenternes fangarme.

En kaffemaskine der er ude af drift på arbejdspladsen, kan skabe oprørsagtig stemning, når medarbejderne ikke kan få deres daglige kaffeboost.

Derfor er det ekstremt vigtigt at have en god serviceaftale, der sikrer at kaffemaskinen altid virker optimalt og at der kan opnås hurtig hjælp, hvis uheldet er ude og der er behov for hjælp.

Som alt andet teknisk udstyr skal en kaffemaskine løbende serviceres og justeres, for at undgå nedbrud. Derfor vil du stort set altid blive præsenteret for en serviceaftale, når du køber en ny kaffe- eller espressomaskine.

Men det kan være lidt af en jungle at finde ud af hvad en serviceaftale indeholder og om den opfylder det behov som du har brug for. Mange oplever at de ikke får helt det som de regner med, når der opstår et behov.

Måske er ventetiden på at teknikeren kommer laaaaaaang eller du ender med store uforudsete ekstraregninger og lange diskussioner om der skal betales kørsel og timeløn. Eller du ender i en situation hvor kaffen smager forfærdeligt og teknikeren ikke ved hvad forskellen på god og dårlig kaffe er.

Men du kan let undgå de værste faldgruber, hvis bare du ved hvad du skal være opmærksom på, før du indgår en serviceaftale. Det kan spare dig for mange penge og frustrationer på den lange bane.

Her får du en guide til 6 ting du bør have styr på, inden du indgår en serviceaftale på din kaffemaskine.



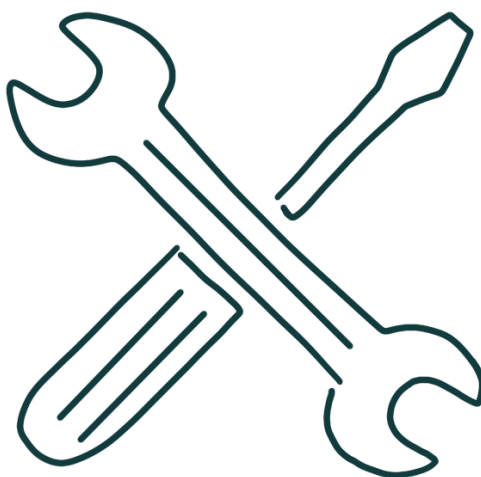
Råd 1:

11 ting din serviceaftale altid bør indeholde

Det er vigtigt at du sætter dig grundigt ind i hvad serviceaftalen indeholder og får fastlagt hvad du kan forvente af serviceydelser, i hvilke situationer din serviceaftale dækker og i særdeleshed hvornår den IKKE dækker.

Ind i mellem tilbydes serviceaftaler som indgår i en leasingaftale eller finansieringsaftale. Det er der umiddelbart ikke noget problem i, så længe at du får specificeret serviceaftalens indhold – naturligvis på skrift.

På de næste tre sider finder du de 11 ting din serviceaftale altid skal indeholde.



1. Adgang til telefonisk kundeservice

En lang række fejl kan rettes med en kompetent tekniker i røret. Det betyder at du med den rette kompetente rådgivning kan få rettet fejlen med det samme.

Du kan således få din maskine i drift på minimal tid og spare dig selv for en masse frustration og ventetid.

Derfor bør du sikre dig, at du kan fejlmelde din kaffemaskine til en person, fremfor blot at skulle sende en mail eller udfylde en formular på et website ved nedbrud.

2. Tilkald af servicetekniker

En servicetekniker er ikke bare en servicetekniker. En tekniker skal specielt uddannes til netop den type kaffemaskine du har. Herudover skal de have de rette reservedele med sig i bilen, hvis kaffemaskinen skal have udskiftet dele. En række virksomheder benytter sig af underleverandører, når de tilbyder service af kaffemaskinerne.

Spørg derfor gerne ind til om leverandøren har egen servicetekniker stab og om de medbringer de mest udskiftede dele i servicebilerne.

3. Forbrugt arbejdstid og kørsel

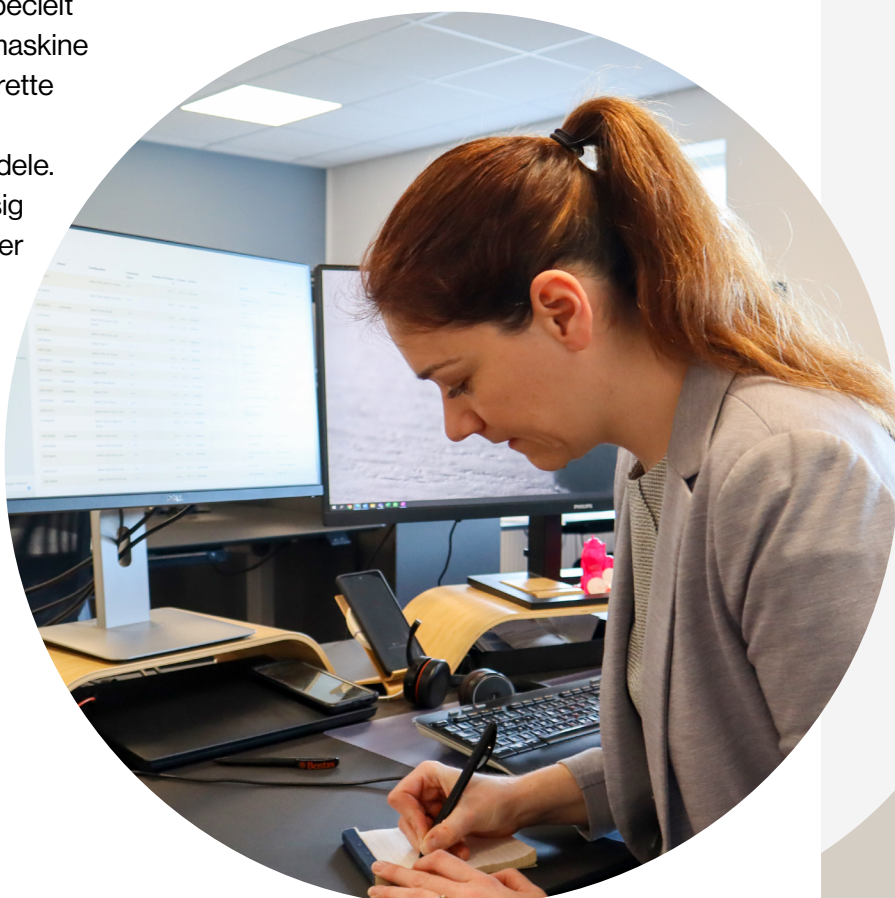
I aftalen er det vigtigt at det fremgår hvorvidt forbrugt arbejdstid, kørsel og eventuelt andre gebyrer og omkostninger er inkluderet eller opkræves efterfølgende.

Sørg også for at afklare hvad det koster hvis der skal en genkørsel til, hvis teknikeren ikke kan udbedre fejlen ved første besøg.

4. Udskiftning af defekte dele

I aftalen skal det klart fremgå om de reservedele der bruges, er inkluderet i serviceaftalen eller de opkræves særskilt.

Spørg specifikt ind til hvilke dele der er inkluderet og hvilke der ikke er.



5. Udskiftning af kalkfiltre

Kalk er alt kaffeudstyrs fjende nummer ét. Det skal fremgå klart af aftalen hvorvidt kalkfilterskift er inkluderet i aftalen eller ej.

Udgiften til kalkfilterskift, timeløn og kørsel i den forbindelse kan være stor, så derfor er det vigtigt at vide om de er inkluderet.

Husk at du gerne må spørge ind til blandt andet kalkfiltre, når du får et tilbud på en serviceaftale.

6. Instruktion i brug og daglig rengøring

Statistisk set skyldes omkring 5% af alle nedbrud på kaffemaskiner manglende rengøring i det daglige, eller forkert brug.

Derfor er det vigtigt at det personale som passer udstyret til daglig, er godt klædt på til opgaven.

Spørg derfor ind til om løbende træning af eget personale tilbydes som en del af serviceaftalen.

7. Forebyggende service

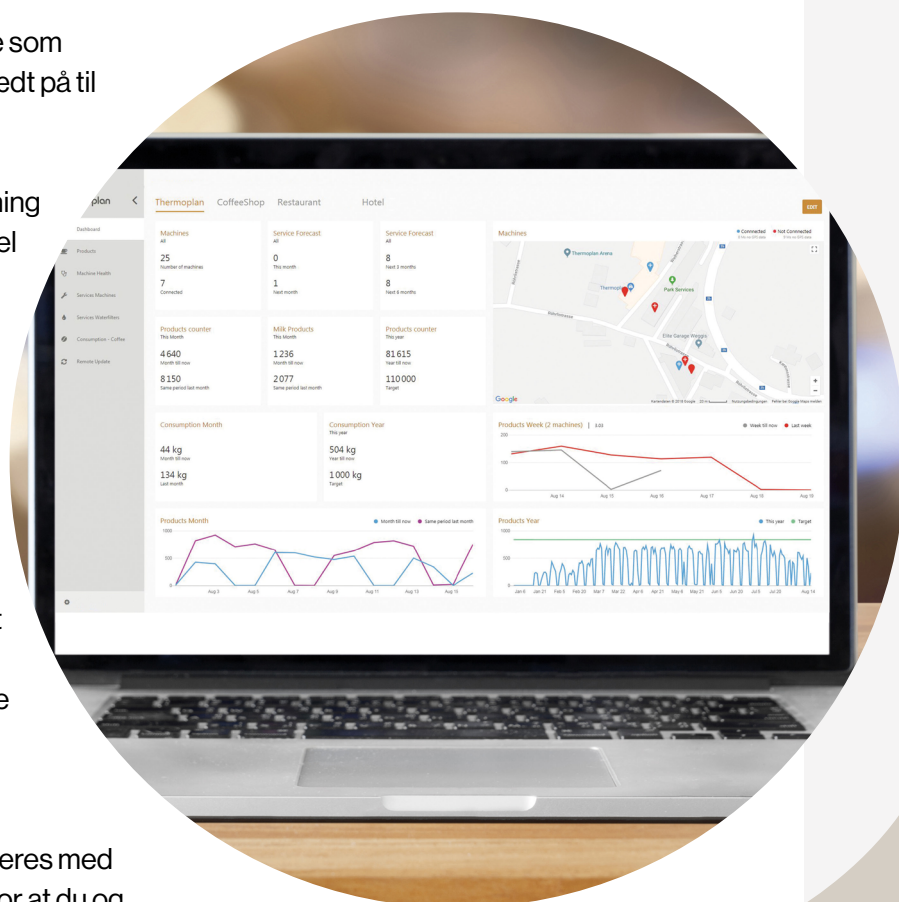
Det er selvfølgelig allerbedst hvis nedbrud helt kan undgås. Heldigvis kan man forebygge en del af dem, ved at servicere udstyret før det går i stykker. Spørg din servicepartner hvilket forebyggende serviceprogram der er inkluderet i aftalen.

Mange af de nyere maskiner kan leveres med telemetri. Telemetri giver mulighed for at du og leverandøren kan følge driften af din maskine via internettet.

En række driftsforstyrrelser kan rettes af leverandøren inden de bliver til reelle fejl eller nedbrud. Ligeledes kan leverandøren forudse hvornår sliddele eller kalkfiltre skal skiftes, baseret på hvor meget maskinen bruges.

På baggrund af den viden kan en tekniker komme på besøg på det rette tidspunkt.

Telemetri kan desuden også bruges til at overvåge hvor mange kopper maskinen laver og hvilke slags drikke dine medarbejdere eller kunder foretrækker, så du kan tilpasse dit indkøbsmønster til det.



8. Justering af udstyret

Alle mekaniske dele slides ved brug. Det kan for eksempel være kværnen, som kværner kaffebønnerne.

Derfor kan det være nødvendigt at justere udstyret løbende, for at bevare den gode kvalitet og rette formaling.

Det bør fremgå af serviceaftalen om justering af udstyret er inkluderet eller ej.

9. Brugerfejl

Langt de fleste serviceaftaler dækker ikke for fejlagtig brug af udstyret. Det samme gælder manglende rengøring.

Derfor bør du løbende kunne få instruktion og rådgivning som en del af aftalen.

På den måde er du helt sikker på at udstyret passes korrekt, dine medarbejdere er godt klædt på til opgaven og at du ikke får regninger som skyldes brugerfejl.

10. Fejl der skyldes tredjemand

Typisk dækker serviceaftaler ikke for manglende netværksdækning, afbrydelse af el- og vandforsyning samt softwareopdateringer på betalingssystemer og lignende.

11. Læs altid det med småt

Ja, det kan lyde som en fortærsket frase, men gør dig selv den tjeneste at bruge 10 minutter til at læse alt det med småt.

Alt for ofte springer vi alt det som står med småt over, inden vi skriver under.

Resultatet kan være, at man får en grim overraskelse, når man opdager at der for eksempel er klausuler, forpligtelser og forbehold, som man ikke kender til.



Råd 2:

Spørg hvornår du kan rekvirere service

Det bør fremgå helt klart af din serviceaftale, i hvilket tidsrum og hvilke dage leverandøren kan kontaktes og hvornår der ydes service.

Er der tale om tidsrummet 8 til 16 på hverdage, eller har du også mulighed for at rekvirere service i weekender og helligdage?

Hvis du er afhængig af at kunne sælge kaffe i weekenden og på helligdage, er det vigtigt at du ikke går glip af flere dages omsætning, hvis din kaffe- eller espressomaskine netop strejker fredag kl. 16.

Omvendt kan det være unødvendigt at betale, for at kunne blive serviceret i weekenderne, hvis maskinen står i et kontormiljø, som kun er åbent på hverdage.

Forklar serviceleverandøren om dine behov og sørg for at de kan imødekomme dem.

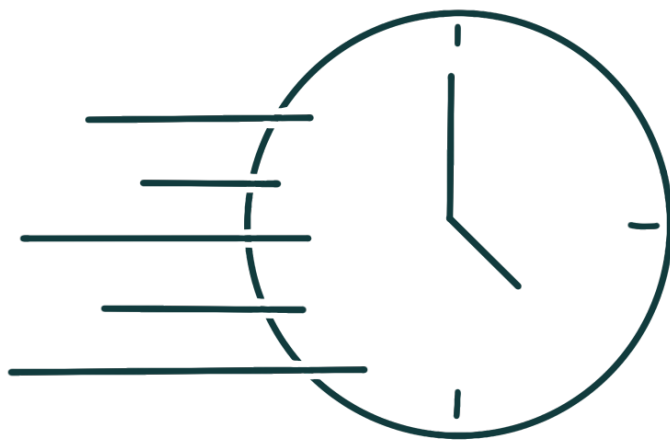


Råd 3: Hvordan får du hjælp ved nedbrud?

Mere end 10% af alle fejlmeldinger kan løses med en god telefonisk vejledning. Det betyder, at du hurtigt kan bruge dit udstyr igen. Måske er det blot en lille fejl, der skal rettes som du selv kan klare, hvis du bliver guidet.

Derfor bør du altid have mulighed for kyndig telefonisk vejledning ved nedbrud eller spørgsmål.

Når du fejlmelder din kaffemaskine, bør du også kunne få en indikation på, hvor hurtigt du kan forvente, at der kommer en tekniker ud til dig.



Råd 4:

Ventetiden for en servicetekniker

Mange leverandører har svært ved at garantere en responstid for et nedbrud. Responstiden afgøres typisk af hvor mange teknikere leverandøren har i dit område.

Det giver jo sig selv, at hvis en leverandør blot har tre-fire teknikere til at dække hele landet, kan du ikke forvente en hurtig respons.

En leverandør med en god og veluddannet serviceorganisation vil ofte kunne respondere på et nedbrud indenfor 5-6 arbejdstimer.

Derfor bør du altid spørge din leverandør, om hvor mange teknikere der er i dit område og om hvor lang tid du maksimalt skal vente ved et nedbrud.



Råd 5:

Vær opmærksom på hvor længe du binder dig for

Inden du indgår en serviceaftale, bør du vurdere hvilken løbetid du finder mest hensigtsmæssig. Reelt set vil kaffemaskinen have et større behov for service jo ældre den er.

Derfor vil det oftest give mening at tegne en aftale for maskinens levetid.

En typisk rettesnor er 5 år. Det skal dog indskydes, at udstyret kan leve meget længere, op til 12 år, hvis det er serviceret godt og forebyggende.

Sommetider opstår der nye behov hen ad vejen. Eller måske er du ikke tilfreds med samarbejdet

Derfor bør det også fremgå helt klart, hvilke konsekvenser det har, hvis du ønsker at opsige aftalen, før den løber ud.

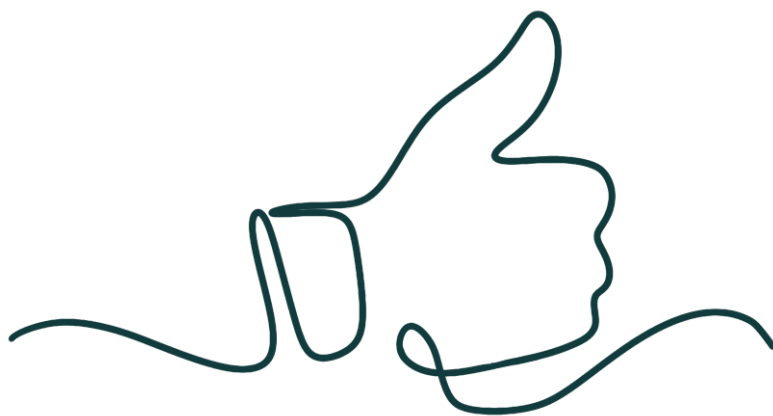
Råd 6 - det vigtigste råd: Tjek referencer på din leverandør

Det er altid en god ide at tjekke referencer på din nye leverandør. På den måde kan du få andres erfaringer med virksomheden, deres serviceaftale og hvorvidt der er steder du skal være opmærksom.

Spørg derfor din leverandør om hvem du kan kontakte, hvis du gerne vil have en reference.

At indgå en serviceaftale på en kaffemaskine er noget de fleste gør sjældent. Typisk forholder man sig blot til sådan en opgave med års mellemrum.

Derfor bliver det aldrig rutine og det, der gjorde sig gældende for 5 år siden, er måske udskiftet med noget helt nyt og smart i dag. Derfor er det altid godt at undersøge mulighederne godt og grundigt.



Om Bentax

Bentax har de sidste 35 år 100% fokuseret på at leverer kvalitetskaffeløsninger til danske cafeer, restauranter og virksomheder.

Vi har løbende tilpasset vores løsninger til de behov, som vores kunder har. Derfor er vi også stolte af, at kunne levere Danmarks bedste serviceløsninger.

Hos Bentax har vi vores egne veluddannede serviceteknikere, som er klædt godt til at løse problemer. De er altid opdateret på de nyeste modeller og teknologier.

Vi er klar til at hjælpe dig med at finde en serviceløsning, som passer til dit behov, ligesom du altid er mere end velkommen til at kontakte os, såfremt denne guide giver anledning til spørgsmål eller kommentarer.

Vi håber du nu er blevet klogere på, hvad din serviceaftale skal indeholde. Vi står altid klar til at hjælpe dig med kyndig vejledning om serviceaftaler.

**Ring til os på
+45 70 25 44 33**

**eller skriv på
info@bentax.dk**

**Du kan også læse mere om
Bentax' service her**

eller

Se hvad vores kunder siger her

