

## **CUSTOMER SERVICE & SUPPORT**

Service nach Maß – zur effizienten  
Anlagennutzung



# Service-Lösungen zur Unterstützung und Verbesserung des Kundennutzens

## SSI SCHÄFER Automation: „Think Global – Act Local“

Der Geschäftsbereich Automation von SSI SCHÄFER ist weltweit der führende Anbieter, wenn es um die Planung, Konzeption, Realisierung und Instandhaltung von Projekten für effiziente intralogistische Lösungen geht. Mit einem umfassenden Spektrum marktgerechter Produkte generieren wir individuell zugeschnittene Logistik-Lösungen auf Basis von Standardkomponenten.

### **SSI SCHÄFER CSS – Ihr Servicepartner rund um die Uhr**

Als weltweit agierender „Solution Provider“ liefert Ihnen die SSI SCHÄFER „Customer Service & Support“ Division ein Komplettpaket an Serviceleistungen. Sie profitieren von der Stärke und dem weltweiten Branchen Know-how der SSI SCHÄFER Gruppe.

Höchste Verfügbarkeit aller Systeme und kurze Reaktionszeiten im Servicefall sind entscheidende Faktoren, um ein komplexes Logistiksystem erfolgreich zu betreiben. Das Portfolio der Serviceleistungen reicht vom Support der Mechatronik und der Softwarekomponenten bis hin zur gesamten präventiven Wartung von vollautomatischen Logistiksystemen vor Ort.

Das weltweite SSI SCHÄFER Support Netz mit mehr als 90 Vertriebs- und Servicenederlassungen, welches Ihnen an 7 Tagen der Woche und 24 Stunden am Tag zur Verfügung steht, gewährleistet Erreichbarkeit und Kompetenz rund um die Uhr.



## Service nach Maß – zur effizienten Anlagennutzung

### **Dienstleistung: Service**

Alle Servicemodule von SSI SCHÄFER sind in einer Servicevereinbarung zusammengefasst. Der Abschluss einer Servicevereinbarung bietet Ihnen die Möglichkeit einer professionellen Nachbetreuung der Anlage, wodurch eventuelle Stillstandszeiten auf ein Minimum reduziert werden. Dadurch wird eine durchgängige Betriebssicherheit erreicht.

Servicevereinbarungen können für alle neuen und alle bestehenden Anlagen von SSI SCHÄFER jederzeit abgeschlossen werden – selbstverständlich auch nach Ablauf der Gewährleistungsfristen. Der modulare Aufbau der Servicevereinbarung ermöglicht die Zusammenstellung eines kundenspezifischen, optimierten Servicepaketes.



## Die Leistungen im Überblick

- Technischer Support 24/7
- Technikerbereitschaft
- System Monitoring
- Inspektion
- Präventive Wartung
- Sicherheitsüberprüfungen
- Ersatzteilservice
- Reparaturen
- Retrofit/Anlagenmodernisierung
- SSI Schäfer Resident Maintenance®
- Beratung und Schulungen



# Technischer Support 24/7

Unsere maßgeschneiderten Service- und Wartungsangebote sind auf höchste Verfügbarkeit, Sicherheit und Stabilität ausgerichtet.

Über das Schäfer Global Call Management können Sie auf das gesamte technische Leistungsspektrum des Unternehmens zurückgreifen. Dieses reicht vom Contact Level bis hin zum Third Level Support, von der Mechanik/Elektrik über IT-Spezialisten bis hin zur Produktentwicklung.

Durch die unmittelbare Aufschaltung per VPN erkennen unsere Fachleute schon via Ferndiagnose mögliche Problemstellungen und können diese für Sie lösen. Kurze Reaktionszeiten bekommen Sie von SSI SCHÄFER zugesichert.



## Ihre Vorteile:

- Eine zentrale Service Nummer
- Erreichbarkeit rund um die Uhr (24/7)
- Zentrales Call Logging (mehrsprachig)
- Garantierte Reaktionszeiten
- Call routing an länderspezifische Serviceorganisationen
- Call handling weltweit über zentrale Servicetools
- Call monitoring und Kundenfeedbacks (keep customer informed)
- Call reporting
- Nutzung der weltweiten Eskalations-Strukturen

# Technikerbereitschaft



Wenn Sie unsere Techniker einmal vor Ort benötigen, weil eine Störungsbehebung nicht per Telefon oder Fernwartungszugang durchgeführt werden kann, steht SSI SCHÄFER Ihnen innerhalb kurzer und zugesicherter Reaktionszeit zur Verfügung. Um dies zu ermöglichen, haben wir in allen unseren Bereichen parallel mehrere Serviceingenieure im Einsatz und dies an mehr als 90 Servicestützpunkten weltweit.

Die Fehlerbehebung in Ihrem Unternehmen erfolgt dann schnell, effizient und nach fest definierten Eskalationsmechanismen. Ein umfassender Bericht schließt jeden Einsatz ab und sorgt für die notwendige Transparenz.

## Ihre Vorteile:

- Ständige Verfügbarkeit von qualifizierten Servicetechnikern (24/7)
- Zugesicherte, kurze Reaktionszeit
- Minimierung der Störungsdauer und dadurch Erhöhung der Verfügbarkeit

# System Monitoring



Das System Monitoring umfasst jene Maßnahmen, die für die langfristige Aufrechterhaltung des laufenden Betriebes der Lagerrechnersysteme erforderlich sind.

## Ihre Vorteile:

- Kenntnis des Ist-Zustandes des Lagerrechnersystems anhand des wöchentlichen/monatlichen Reports
- Regelmäßige Kontrolle durch qualifiziertes Personal
- Schnelle Reaktion auf Systemfehlermeldungen
- Frühzeitiges Erkennen von Schwachstellen
- Identifikation von Fehlerpotential durch Langzeitbeobachtung

## Inspektion

Die Inspektion umfasst in erster Linie optische und akustische Kriterien für die Beurteilung des Anlagenzustandes. Durch den Einsatz von erfahrenen Servicetechnikern, welche eine genaue Kenntnis der eingesetzten Technik besitzen, erfolgt eine effiziente Aufnahme des Ist-Zustandes der Gesamtanlage.

### Ihre Vorteile:

- Kenntnis des Ist-Zustandes der Anlage anhand des Inspektionsberichtes
- Regelmäßige Inspektion durch qualifiziertes Personal zu Festpreisen
- Steigerung der Anlagenverfügbarkeit durch frühzeitiges Erkennen von Defiziten und Verschleiß



## Präventive Wartung

Die Wartungsmaßnahmen umfassen neben der optischen und akustischen Bewertung auch jene Maßnahmen, die zur Bewahrung des Soll-Zustandes der Anlage erforderlich sind. SSI SCHÄFER führt die Wartung mit erfahrenen Servicetechnikern durch.

### Ihre Vorteile:

- Präventive Wartung wird durch qualifiziertes Personal zu Festpreisen durchgeführt
- Steigerung der Anlagenverfügbarkeit durch frühzeitiges Erkennen von Defiziten und Verschleiß
- Beseitigung von Störungen und Einstellarbeiten bereits im Zuge der Wartung



## Sicherheitsüberprüfungen

Betreiber in der Europäischen Union sind verpflichtet, mindestens einmal jährlich eine sicherheitstechnische Überprüfung des arbeitssicheren Zustandes nach den im jeweiligen Land gültigen Richtlinien durchzuführen. SSI SCHÄFER kann solche Prüfungen im Zusammenhang mit Inspektionen oder präventiven Wartungen durchführen.

### Ihre Vorteile:

- Gewissheit über die korrekte Funktion und Wirkung aller sicherheitstechnischen Einrichtungen
- Kostenminimierung, da keine zusätzliche Prüfung durch eine gesonderte Prüfstelle notwendig ist
- Weniger Verwaltungsaufwand und Einschränkung der Produktion durch kombinierte Durchführung mit der Inspektion/Wartung

## Ersatzteilservice

Als unser Geschäftspartner steht Ihnen unser umfassender Ersatzteil-Service rund um die Uhr zur Verfügung – weltweit überall dort, wo Sie ihn benötigen. Unser Dienstleistungsspektrum umfasst dabei die Abwicklung und Durchführung von Ersatzteilbestellungen und -lieferungen, Erstellung von Ersatzteillisten und -paketen und die Reparatur von Ersatzteilen. Durch unsere Wartung und unseren Vor-Ort-Service übernehmen wir auch die Installation der Ersatzteile.

Ihre Bestellung nehmen wir 24 Stunden am Tag entgegen. Die Lieferung der Ersatzteile erfolgt dann innerhalb eines zugesicherten Terminrahmens und zu Festpreisen.

### Ihre Vorteile:

- Erstellung individueller, auf Kundenwünsche zugeschnittener Ersatzteilkpakete
- Organisation und Abwicklung des Ersatzteilmanagements
- Zeitnahe Abwicklung und Durchführung von Ersatzteilbestellungen
- Globales Ersatzteilmanagement mit unseren internationalen Servicestellen



# Reparaturen



SSI SCHÄFER bietet Ihnen an, Reparaturen an den installierten Anlagen vor Ort durchzuführen.

## Ihre Vorteile:

- Professionelle Planung, Abwicklung und Durchführung von Serviceeinsätzen und Reparaturen vor Ort
- Montage und Inbetriebnahme von diversen Anlagenerweiterungen
- Umbau von Systemkomponenten in der Mechanik und Steuerung
- Modernisierung/Updates (Release Wechsel) von IT-Systemen
- Anpassung der Softwareanwendungen

# Retrofit/Anlagenmodernisierung

Modernisierungs- und Optimierungsbedarf entsteht meist auf Grund neuer oder sich ändernder Anforderungen. Neue Geschäftsumfelder, neue Produkte oder eine veränderte Marktsituation sind ausschlaggebende Faktoren, um die Effizienz und die Wirtschaftlichkeit einer Logistikanlage zu hinterfragen.

Mit neuen Lagertechnologien und Software-Releases kann die Lagerperformance deutlich gesteigert werden. Lagerprozesse und Kommissionierabläufe werden optimiert, Kosten reduziert. Frühere Investitionen werden einem Update unterzogen und auf den aktuellen Stand der Marktanforderungen gebracht.



## Anlagenanalyse

- Mechanik, Elektrotechnik, Steuerung
- Software und Hardware

## Prozessanalyse

- Erfassung der Ist-Daten
- Definition der Soll-Prozesse
- Optimierung der Organisations- und Lagerabläufe
- Implementierung neuer Kommissioniermethoden
- Erweiterung um neue Lagerbereiche

## Planung und Kostenanalyse

- Erweiterung/Modernisierung der Mechanik, Elektrotechnik, Steuerung
- Software und Hardware – Upgrading
- Kosten-/Nutzenrechnung

## Realisierung

- Anlagenlayoutierung

## Nutzen

- Minimale Betriebsunterbrechung durch abgestimmtes Umstellungsszenario
- Minimierung der Betriebskosten
- Betriebs- und Investitionssicherheit
- Steigerung der Anlagenverfügbarkeit

## Besser, schneller, leistungsfähiger – Lagerperformance steigern

Modernisierung bringt versteckte Potenziale an den Tag. Gemeinsam mit Ihnen analysieren wir Ihre Logistikanlage und -prozesse mit dem Ziel, Leistung und Wirtschaftlichkeit nachhaltig zu steigern.



# SSI Schäfer Resident Maintenance®

## Kompetenz vor Ort: Mit Technikern von SSI SCHÄFER

Wenn Sie Ihr Unternehmen umfassend entlasten wollen, legen Sie den Rundum Anlagenservice – komplett oder unterstützend – in die Hände unserer lokalen SSI Schäfer Resident Maintenance® Techniker. SSI SCHÄFER organisiert und führt zum Festpreis und in vollständiger Personalverantwortung den permanenten und nachhaltigen Anlagenservice durch.

### Ihre Vorteile:

- Schnellstmögliche Reaktionszeiten
- Kontinuierliche Optimierung Ihrer Anlage
- Maximale Lagerauslastung
- Servicemanagement

Unsere SSI Schäfer Resident Maintenance® Techniker kennen nicht nur die Anlage von SSI SCHÄFER genauestens, sondern sind nahe an Ihren Prozessen vor Ort. So können die SSI Schäfer Resident Maintenance® Techniker mögliche Störungen und Engpässe besonders frühzeitig identifizieren und gleich beheben. Durch den Einsatz moderner Planungssoftware werden die vereinbarten Servicearbeiten dabei entsprechend Ihrer Betriebszeiten durchgeführt: Ihre normalen Abläufe werden also nicht beeinträchtigt.

### Ihre Vorteile:

- Instandhaltung der kompletten Anlage, nach Bedarf bis zu 24/7 durch SSI SCHÄFER
- Die umfassenden Wartungspläne legen Routineinspektionen für alle essentiellen Systemkomponenten fest
- Präventive Wartung aller Anlagenteile
- Frühzeitige Erkennung von ausgedienten Verschleißteilen und präventiver Austausch
- Einsatz moderner Wartungsplanungstools, um Wartungen in dynamischen Zyklen durchzuführen



## Beratung und Schulungen

Um das Potenzial Ihrer SSI SCHÄFER Anlagen und Systeme voll auszuschöpfen und Stillstandzeiten zu vermeiden, ist es wichtig, dass diese korrekt bedient werden. Daher bieten wir Ihnen und Ihren Mitarbeitern die entsprechenden Schulungen an – direkt nach der Inbetriebnahme und bei Bedarf.

Die Schulungen werden von speziellen dafür eingesetzten Teams organisiert und finden entweder direkt bei Ihnen oder an unserer hauseigenen Testanlage statt. In unserem Technologiezentrum können Ihre Mitarbeiter die SSI SCHÄFER Technologie in einem kontrollierten Umfeld kennen lernen und den richtigen Umgang damit trainieren. Abgeschlossen wird die Fortbildung jeweils mit einem Zertifikat für Ihre Mitarbeiter.

Unsere Instandhaltungsschulungen werden ausschließlich von erfahrenen und selbst regelmäßig geschulten Servicetechnikern durchgeführt. Selbstverständlich bieten wir alle Schulungen in den verschiedensten Sprachen an.

### Ihre Vorteile:

- Durchführung von Instandhaltungsschulungen für Kunden im Hause SSI SCHÄFER und vor Ort auf der Anlage
- Bedienschulungen
- Administratoren-Schulungen
- Optionale Nachschulungen nach Personalwechsel



**Auf Nummer sicher:****Jährliche Inspektion für Lagereinrichtungen – Europäische Norm EN 15635**

Zusätzlich zu den bisher üblichen, wiederkehrenden Prüfungen nach EN 528 und EN 428, die von SSI SCHÄFER durchgeführt werden, ist seit Anfang des Jahres 2009 die neue europäische Norm EN 15635 "Anwendung und Wartung von Lagereinrichtungen" gültig.

Unsere hauseigenen verbandsgeprüften Regalinspektoren führen Sichtkontrollen durch und protokollieren die Ergebnisse. So ist dokumentiert, dass der Betreiber auch diese sicherheitsrelevante Maßnahme genutzt hat. Systematische Inspektionen erhöhen somit die Sicherheit und schaffen Einsparpotenziale.

Ausführliche Informationen zu diesem Thema erhalten Sie in unserer Broschüre „INSPEKTION BESTANDEN“, die Sie auf unserer Internetseite [www.ssi-schaefer.com](http://www.ssi-schaefer.com) downloaden können.

**SSI SCHÄFER NOELL GMBH**

i\_Park Klingholz 18/19  
D-97232 Giebelstadt  
Tel +49/93 34/9 79-0  
Fax +49/93 34/9 79-100  
info@ssi-schaefer-noell.com  
www.ssi-schaefer.com

**SALOMON AUTOMATION GMBH**

Friesachstraße 15  
A-8114 Friesach bei Graz  
Tel +43/31 27/200-0  
Fax +43/31 27/200-22  
office@salomon.at  
www.salomon.at

**SSI SCHÄFER PEEM GMBH**

Fischeraustraße 27  
A-8051 Graz  
Tel +43/316/60 96-0  
Fax +43/316/60 96-457  
sales@ssi-schaefer-peem.com  
www.ssi-schaefer.com