

SSI SCHÄFER Maintenance Philosophy (SMP)

„Mehr als nur Service“: Erweiterter
SSI SCHÄFER Resident Maintenance
Ansatz für eine umfassende
Instandhaltung Ihrer Anlage

ssi-schaefer.com



SSI SCHÄFER



Einführung in die SSI SCHÄFER Maintenance Philosophy (SMP)

Wer SSI SCHÄFER kennt, weiß: Wir fühlen uns unseren Kunden über das marktübliche Maß hinaus verpflichtet. Das zeigt sich vor allem im Customer Service & Support (CSS). Unser permanentes Unternehmenswachstum und die vielschichtigen Kompetenzen unserer Mitarbeiter erfordern immer mehr standardisierte, globale Prozesse für Wartungs- und Supportaktivitäten. SMP ist unsere Antwort.

SMP umfasst drei Kernelemente:

- Kompetentes Resident Maintenance® Team
- Best Practice Prozesse und Standardisierung
- Integrierte Service Tools und Systeme

Und basiert auf 5 Säulen:

- Professionelle Wartung
- Problemanalyse
- Focused Improvement
- Schulung & Fortbildung
- Gesundheit, Sicherheit und Administration



Die Vorteile auf einen Blick

- SSI SCHÄFER ist Ihr Experte und vertrauenswürdiger Partner, damit Sie sich auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren können
- Unser Team begleitet Sie über die gesamte Lebensdauer der Anlage beim Wartungsprozess
- Wir liefern alles aus einer Hand - für einen effizienten und kostengünstigen Service
- Der proaktive Support-Ansatz sorgt bei Ihnen für verbesserte Leistungen und maximalen Return On Investment (ROI)
- Unser Team garantiert die Erfüllung vereinbarter Leistungswerte
- Unser „No Surprise“-Ansatz: Risiken werden reduziert und unerwarteter Bedarf an technischen Ressourcen begrenzt

Best Practice Prozesse

Die Schäfer Maintenance Philosophy (SMP) bietet einen einheitlichen Prozess für alle Services rund um Mechanik, Elektrik, Speicherprogrammierbare Steuerung (SPS) und IT. SSI SCHÄFER verwendet einen maßgeschneiderten Customer-Management-Ansatz: Als Senior Service Partner unterstützen wir Ihr Unternehmen auch beratend bei der Bewältigung zukünftiger Branchentrends und bieten Ihnen dabei prädiktive Leistungen.

Mit SMP verfolgt SSI SCHÄFER die folgenden Ziele: alle System- und Geschäftsprozesse zu unterstützen, rechtliche Bestimmungen für Arbeitssicherheit und Gesundheit zu übertreffen sowie geplante, präventive und vorausschauende Wartung der Kundenanlagen zu bieten.

Unser umfassender Wartungsansatz basiert auf einem ganzheitlichen Verständnis des Lebenszyklus jeder Anlagenkomponente. Durch den Einsatz von Predictive-Maintenance-Funktionen und leistungsstarken Business-Intelligence-Tools erkennen wir Optimierungs- und Risikopotenziale frühzeitig und können gezielt proaktiv handeln. Die weltweit einheitliche Standardisierung unserer Prozesse, Systeme und Berichte sorgt dafür, dass Sie jederzeit auf verlässliche, vorausschauende und hochgradig effiziente Serviceleistungen zählen können.



Die wichtigsten Phasen der SMP Implementierung

„Mehr als nur Service“ – diesem Anspruch folgen wir mit einem strukturierten Prozess in drei Phasen. In der ersten Phase der SSI Resident Maintenance® (Service Design) entwickeln wir gemeinsam ein maßgeschneidertes Servicekonzept, das exakt auf Ihre Anforderungen abgestimmt ist. Während der zweiten Phase (Service Transition) etabliert SSI SCHÄFER das vollständige Service-Setup und sorgt dafür, dass Ihre Anlage reibungslos und optimal in den Betrieb übergeht. In der anschließenden Service Operation setzen wir SMP und alle zugehörigen Elemente täglich ein, um den technischen Bestzustand Ihrer Anlage sicherzustellen und damit Ihre operativen Prozesse bestmöglich zu unterstützen.

- Service Design**
 - Kundenanforderungen verstehen
 - Konzept vorbereiten und präsentieren
 - Vertrag abstimmen und finalisieren
 - Vertragsfreigabe
- Service Transition**
 - Proaktive, strategisch geplante Maintenance-Services für maximale Verfügbarkeit
 - Kontinuierliche Prozessoptimierung für mehr Effizienz und Systemleistung
 - Ganzheitliches Lifecycle- und Ersatzteilmanagement für hohe Betriebssicherheit
 - Transparente Service-Reports für fundierte Entscheidungen und Performance-Optimierung
- Service Operation**
 - Geplante Wartung, operativen Support und Fehlerbehebung durchführen
 - Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
 - Lebenszyklus- und Ersatzteilmanagement
 - Detaillierte Berichte über alle Tätigkeiten

Integrierte Tools

Umfassende, leistungsstarke und integrierte globale Tools mit Fokus auf die Erfüllung von KPIs und SLAs

Letztendlich ist SMP eine Kombination aus Menschen, Prozessen und Technologie, die im Verbund proaktive, effiziente Wartung, durchgeführt von fachkundigen Technikern, und Prozessoptimierung bietet. Ein intelligentes Systemreporting ermöglicht es dem SSI SCHÄFER Team, Aktivitäten innerhalb einer Anlage zu überwachen, für die schnelle Ursachendiagnose im Fehlerfall.

Bei aufkommenden Problemen oder Betriebsstörungen setzen wir SMP-Systeme und -Prozesse ein, um gezielte präventive Maßnahmen abzuleiten und Wiederholfehler nachhaltig zu vermeiden. Ergänzend nutzen wir Lern- und Wissensmanagementsysteme, die kontinuierliche Verbesserungen fördern und eine langfristig optimierte Systemplanung unterstützen.

Alle Prozesse sind direkt in die SSI SCHÄFER Standardtools integriert, die wir im Rahmen unseres Resident Maintenance Paketes implementieren. Mit SMP brechen wir den reaktiven Wartungszyklus auf und bieten Ihnen mit den integrierten Tools „Mehr als nur Service“.

Korrektive & präventive Maßnahmen in SMP

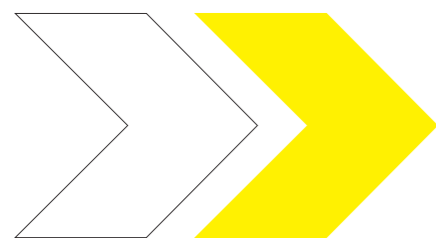
- Issue Management
- Incident Management
- Problem Management
- Change Management
- Defect Management



Traditioneller Lieferumfang von Customer Service & Support

Höchste Verfügbarkeit aller Systeme und kurze Reaktionszeiten im Servicefall sind entscheidende Faktoren, um ein komplexes Logistiksystem erfolgreich zu betreiben. Als kundenorientiertes Unternehmen sind wir für Sie da und bieten Ihnen kompetente Unterstützung. Dabei passen sich unsere Serviceleistungen flexibel Ihren Bedürfnissen und Wünschen an.

Stand-alone Services bietet SSI SCHÄFER als eigenständige Leistungen an, während ein **Service- und Supportvertrag** als Paket bereitgestellt wird. Das etablierte **SSI Resident Maintenance®** Konzept umfasst alle Wartungs- und Supportleistungen von SSI SCHÄFER. Unsere Kunden haben die Möglichkeit, alle Services der drei Säulen in Anspruch zu nehmen.



Stand-alone Services
Predictive Maintenance
Secure Remote Access
Ersatzteilpakete
Ersatz- & Verschleißteillieferung
Ersatzteilreparaturen
Modernisierung & Umbau
Projekte zur Leistungssteigerung (Upgrades)
Anlagenänderungen
Server-Hardware & Software Upgrades
Training & Zertifizierung

Service- und Supportverträge
Technischer Support (Hotline)
Systemüberwachung
Technikerbereitschaft
Inspektion
Wartung
Sicherheitsüberprüfung

SSI Resident Maintenance®
Strategische und präventive Instandhaltung
Zustandsorientierte Instandhaltung
Betriebsbegleitung / sofortige und effiziente Störungsbehebung
Operativer Support (Flow Desk)
Monitoring, Reporting und Compliance Check

Sieben Gründe sich für SSI SCHÄFER zu entscheiden

■ Sicherheit

Als finanziell unabhängiges Familienunternehmen denkt SSI SCHÄFER langfristig – und Sie können sich darauf verlassen, dass unser Expertenteam heute, morgen und übermorgen für Sie da ist.

■ Wirtschaftlichkeit

Die Lösungen von SSI SCHÄFER sind skalierbar und wachsen mit Ihren Anforderungen. Sie können jederzeit nachrüsten oder modernisieren.

■ Qualität

Als Systemspezialist mit eigener Fertigung und Softwareentwicklung liefert Ihnen SSI SCHÄFER maßgeschneiderte und hochqualitative Lösungen aus einer Hand für Ihre individuellen Herausforderungen.

■ Zuverlässigkeit

Durch unseren eigenen weltweiten Customer Service & Support gewährleistet SSI SCHÄFER nachhaltig das reibungslose Funktionieren Ihrer Anlage, während und auch lange nach der Installation.

■ Know-how

Die Lösungen von SSI SCHÄFER entsprechen immer dem aktuellen technologischen Stand und können sich nahtlos in Ihre bestehende (IT-)Landschaft integrieren.

■ Nachhaltigkeit

SSI SCHÄFER engagiert sich als global agierender Intralogistikanbieter für nachhaltige, wirtschaftliche und zukunftssichere Lösungen. So leistet das Unternehmen seinen Beitrag zur Erreichung der Ziele für nachhaltige Entwicklung der Vereinten Nationen.

■ Internationalität

Als globales Unternehmen hat SSI SCHÄFER weltweit lokale Niederlassungen. Mit rund 80 operativ tätigen Gesellschaften spricht unser Expertenteam Ihre Sprache.

[ssi-schaefer.com](https://www.ssi-schaefer.com)

2026/03 DE © SSI SCHÄFER
Printed in Austria.
Für Druckfehler keine Haftung.

SSI SCHÄFER