

# SSI SCHÄFER Maintenance Philosophy (SMP)

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

[ssi-schaefer.com](http://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.

Die SSI SCHÄFER Maintenance Philosophy (SMP) umfasst folgende drei Kernelemente:

- Das kompetente SSI Resident Maintenance® Team
- Best Practice Prozesse für technische Instandhaltung und Instandsetzung
- Integrierte Service Tools und Systeme



#### **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 (falls gewünscht)
- Unser „No Surprise“-Ansatz: Risiken und Verluste 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 dem gesammelten Wissen über den Lebenszyklus der einzelnen Komponenten. So können wir proaktiv reagieren – nicht reaktiv. Mit der Einführung einer globalen Standardisierung für alle Prozesse, Systeme und Berichte, bieten wir Ihnen beständige Supportleistungen, damit Sie wie gewohnt arbeiten können.

## Die wichtigsten Phasen der SMP Implementierung

„Mehr als nur Service“ – zur Sicherstellung dieser Philosophie folgen wir einem Prozess in drei Phasen. Zu Beginn der SSI Resident Maintenance® (Service Design) passen wir die Services gemeinsam mit Ihnen diese an Ihre individuellen Bedürfnisse an. Während der zweiten Phase (Service Transition) unterstützen hochqualifizierte SSI SCHÄFER Techniker vor Ort und bereiten das Go-Live der Anlage vor. Es folgt die tägliche Anwendung von SMP und der entsprechenden Elemente (Service Operation). Wir helfen Ihnen, Ihre Anlage so effizient wie möglich zu betreiben.

### Service Design



- Kundenanforderungen verstehen
- Konzept vorbereiten und präsentieren
- Vertrag abstimmen und finalisieren
- Vertragsfreigabe

### Service Transition



- Resident Maintenance Team vor Ort rekrutieren und schulen
- Ersatzteile organisieren und Inventur vornehmen
- Alle benötigten Werkzeuge vorbereiten und konfigurieren
- Prozesse und Methoden einbetten

### 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

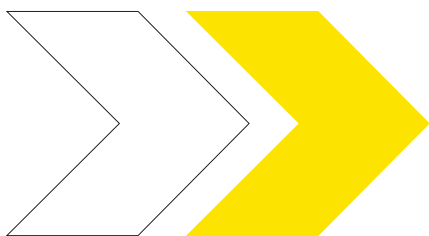
Letztendlich ist SMP eine Kombination aus Menschen, Prozessen und Technologie, die im Verbund proaktive, effiziente Wartung und Prozessoptimierung bietet. Ein intelligentes Systemreporting ermöglicht es dem SSI SCHÄFER Team, Aktivitäten innerhalb einer Anlage zu überwachen, für die schnelle Ursachendiagnose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

Nach der Identifizierung des Problems verwenden wir SMP Systeme und Prozesse, um präventive Aktivitäten und Maßnahmen zu implementieren und so eine Fehlerwiederholung zu vermeiden. Außerdem verwenden wir in diesem Prozess Lern- und Wissensmanagementsysteme, um die kontinuierliche Verbesserung und langfristige Systemplanung zu 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



### Stand-alone Services

Ersatzteilpakete

Ersatz- & Verschleißteillieferung

Ersatzteilreparaturen

Modernisierung & Umbau

Projekte zur Leistungssteigerung (Upgrades)

Anlagenänderungen

Server-Hardware & Software Upgrades

Training & Zertifizierung

# 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 ausgefeilte 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.**

Service- und Supportverträge	SSI Resident Maintenance®
Technischer Support (Hotline)	Geplante Wartung
Systemüberwachung	Technische Lösung (Korrektive Wartung)
Technikerbereitschaft	Operative Lösung (Soforthilfe)
Inspektion	Operativer Support (Leitstelle)
Wartung	Berichte & Audits
Sicherheitsüberprüfung	Leistungsvereinbarungen & Kennzahlen (SLAs & KPIs)
Regalüberprüfung	

# Sechs 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 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.

## ■ Internationalität

Als globales Unternehmen hat SSI SCHÄFER weltweit lokale Niederlassungen. Mit rund 70 operativ tätigen Gesellschaften spricht unser Expertenteam Ihre Sprache.

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

2023/04 DE © SSI SCHÄFER  
Printed in Austria.  
Für Druckfehler keine Haftung.

**SSI SCHÄFER**