

# Customer Service & Support

Innovatives Leistungsportfolio für  
maximale Verfügbarkeit aller Systeme

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

**SSI SCHÄFER**



## **SSI SCHÄFER – passgenaue Lösungen und umfassender Service für Ihre Intralogistik**

Zukunftssichere logistische Lösungen müssen sich nahtlos in Ihre individuellen Prozesse einfügen, stufenlos erweiterbar sein und sich flexibel an neue Rahmenbedingungen anpassen lassen. Dafür brauchen Sie Spezialisten, die nicht in Einzelleistungen denken, sondern in Systemen. Bei SSI SCHÄFER sind dieses ganzheitliche Denken, unser breites Produkt- und Lösungsportfolio sowie unsere umfangreichen Serviceleistungen die Grundlage unseres Erfolgs.

Wer SSI SCHÄFER kennt, weiß: Wir fühlen uns unseren Kunden über das marktübliche Maß hinaus verpflichtet.

#### Dazu gehören

- die Verpflichtung, immer eine optimale Lösung zu liefern
- die Verpflichtung, stets für die Kunden da zu sein,
- die Verpflichtung, jederzeit zu unserem Wort zu stehen.

Mit über 70 operativ tätigen Gesellschaften und rund 10.000 Mitarbeitern rund um den Globus sind wir ein starker und verlässlicher Partner. Wir stehen an Ihrer Seite. Und das nicht nur heute, sondern auch morgen und übermorgen.

Integriert planen, steuern, kontrollieren und kommunizieren: Software-Lösungen für Ihre Intralogistik



#### Logistiksoftware WAMAS

Mit unserer eigenentwickelten Logistiksoftware WAMAS erfüllen wir diese Ansprüche und gehen darüber hinaus. WAMAS ist das Bindeglied zwischen Wareneingang, Lagerung, Kommissionierung und Auslieferung und allen zwischengeschalteten Prozessstufen. Der effiziente Lagerbetrieb wird durch übersichtliche Visualisierungen und durchgängige Steuerungsinstrumente für Prozesse, Ressourcen und Bestände gewährleistet.



#### SAP Logistiklösungen

SSI SCHÄFER unterstützt Sie bei der Auswahl, der Einführung und dem Betrieb von SAP-Lösungen. Dabei bieten wir Ihnen eine ganzheitliche Lösungskompetenz aus einer Hand, die von Beratung zur Prozessoptimierung über technische Komponenten der IT-Hardware bis hin zur Implementierung und dem kundenspezifischen Zuschnitt von logistischen SAP-Produkten reicht.

Ohne Software sind heute weder eine effiziente Intralogistik noch ein effektiver Service & Support möglich. Erfolgreiches Life Cycle Management und vorausschauende Wartung benötigen daher intelligente IT- und Service-Tools wie das smarte WAMAS Maintenance Center und den umfassenden Webshop für Ersatzteile von SSI SCHÄFER.



WAMAS Maintenance Center:  
ausgezeichnet mit

- Produkt des Jahres 2022
- Best of Industry Award 2022



Intelligenter und vernetzter Service aus einer Hand

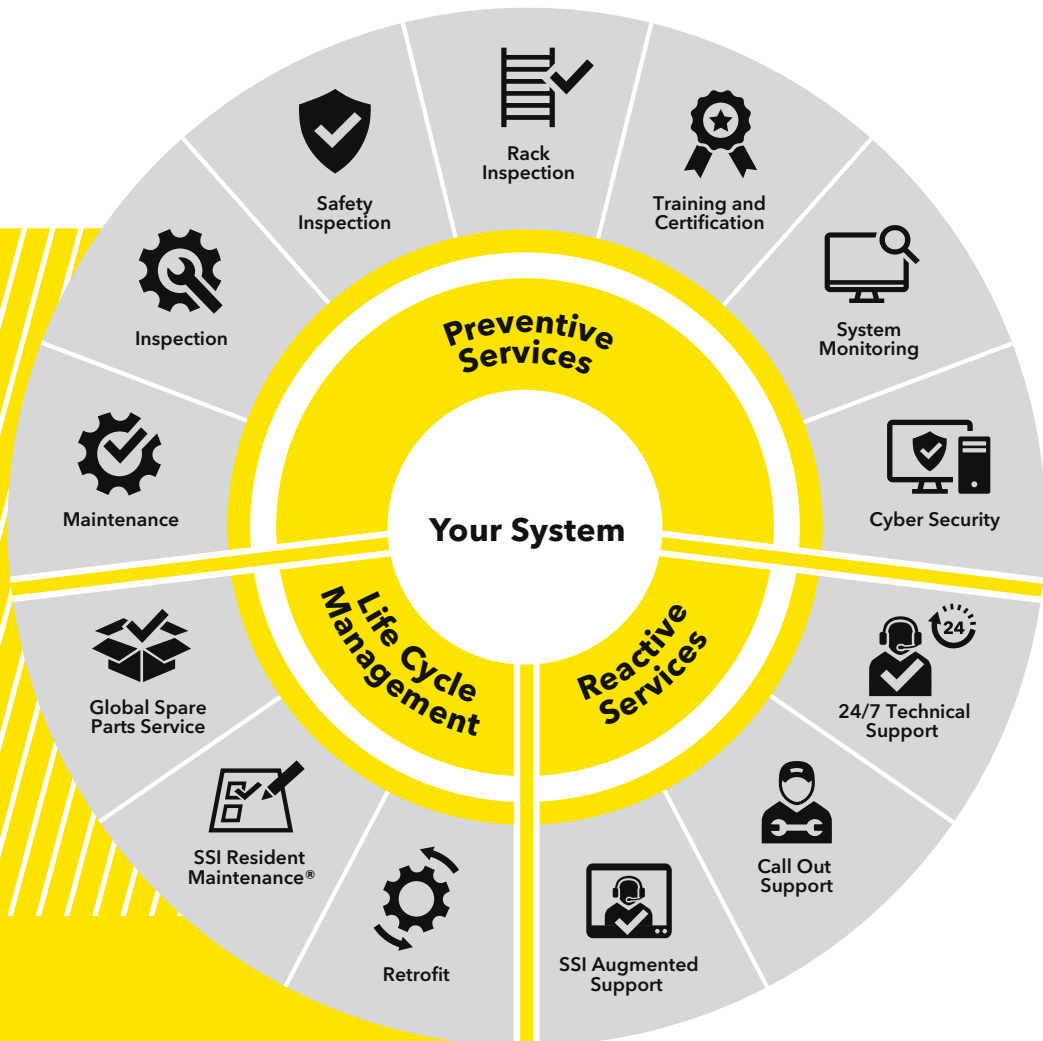
Maßgeschneiderter und umfassender Service hat bei SSI SCHÄFER einen hohen Stellenwert, unabhängig davon, ob Sie nach einer schnellen Problembehebung, umfangreichem Anlagenschutz oder nach Lösungen für eine Laufzeitverlängerung Ihres Systems suchen.

# Customer Service & Support 4.0: Die Zukunft ist heute

Die Digitalisierung revolutioniert nicht nur Produktion und Logistik, sondern auch nachgelagerte Geschäftsprozesse wie Service & Support. SSI SCHÄFER bietet Ihnen ein breites Portfolio an Serviceleistungen unter Nutzung aktuellster Technologien wie Augmented Support oder datengestützter Prävention. Sie stellen Ihre Prozesse auf Industrie 4.0 um - wir begleiten Sie mit Customer Service & Support 4.0. Unsere Service Account Manager stehen Ihnen als zentrale Ansprechpartner für alle Servicefragen zur Verfügung und schnüren Ihnen Ihr individuelles Servicepaket.



Höchste Verfügbarkeit aller Systeme und kurze Reaktionszeiten im Servicefall sind entscheidende Faktoren, um ein komplexes Logistiksystem erfolgreich zu betreiben. Wir sind für Sie da und bieten Ihnen kompetente Unterstützung. Dabei passen sich unsere Services Ihren Bedürfnissen und Wünschen flexibel an - jederzeit, an jedem Ort und bei jeder Aufgabenstellung.



**Preventive Services:  
Optimaler Anlagenschutz**

SSI SCHÄFER führt Wartungsmaßnahmen, Inspektionen, Sicherheitsüberprüfungen sowie Systemüberwachungen mit qualifizierten Technikern durch und bietet umfassende Schulungen für eine korrekte Bedienung und Instandhaltung Ihrer Anlage.

**Life Cycle Management:  
Verlängerung der Lebensdauer**

Verlängern Sie die Lebensdauer Ihrer Anlage - mit einem Rundum-Anlagenservice durch unsere Techniker vor Ort, einer Modernisierung oder Erweiterung und Original-Ersatzteilen aus unserem Webshop.

**Reactive Services:  
Schnelle Problembhebung**

Sollte in Ihrer Anlage oder Ihrem System eine Störung auftreten, steht Ihnen SSI SCHÄFER mit innovativen Lösungen zur Seite - bis zu 24 Stunden am Tag und an 365 Tagen im Jahr.

# Reactive Services: Schnelle und zuverlässige Problembehebung

Wir sind für Sie da – rund um die Uhr. Ihre Anlage muss verlässlich Tag und Nacht laufen. Deshalb steht auch unser Support bis zu 24/7 für Sie bereit. Über das Schäfer Global Call Management können Sie auf unser gesamtes Leistungsspektrum zurückgreifen und erhalten kurzfristige Unterstützung im Bedarfsfall. Durch die unmittelbare Aufschaltung per Virtual Private Network (VPN) werden mögliche Problemstellungen schon aus der Ferne erkannt und können durch unsere Techniker schnell behoben werden.



## 24/7 Technical Support

Sollte in Ihrer Anlage eine Störung auftreten, steht Ihnen unser Bereitschaftsservice bis zu 24 Stunden am Tag und an 365 Tagen im Jahr weltweit zur Verfügung. Bereits am Telefon sprechen Sie mit unseren kompetenten Ingenieuren und Produktmanagern, die Sie umfassend beraten.

- Eine zentrale Hotline-Rufnummer (24/7) und unser Incident Tracking System (ITS), basierend auf ITIL®-konformen Prozessen inklusive Self Service
- Zugesicherte Reaktionszeiten
- Call-Reporting, Call-Überwachung und Kundenfeedbacks
- Nutzung der weltweiten Eskalationsstrukturen
- Optional: WAMAS Software Maintenance and Release Management



## Call Out Support

Wenn sich eine Störungsbehebung nicht per Telefon oder Fernwartung durchführen lässt, benötigen Sie einen Techniker vor Ort. SSI SCHÄFER hat für alle Bereiche qualifizierte Serviceingenieure im Einsatz – und das an mehr als 90 Servicestützpunkten weltweit.

### Profitieren Sie von:

- Der ständigen Verfügbarkeit unserer qualifizierten Servicetechniker (24/7)
- Einer zugesicherten, kurzen Reaktionszeit
- Fest definierten Eskalationsmechanismen
- Einer Minimierung der Störungsdauer und einer deutlichen Erhöhung der Verfügbarkeit



## SSI Augmented Support: Fit für das digitale Zeitalter

SSI Augmented Support ist das erste multifunktionale mobile Echtzeit-Video-Kommunikations-System, das alle Anforderungen an effiziente Wartungs- und Reparaturarbeiten erfüllt. Aufgrund der hohen Flexibilität und der unkomplizierten Anwendung verbessert das System in vielen Bereichen den Arbeitsprozess und spart somit Zeit und Kosten. Ein Techniker vor Ort aktiviert SSI Augmented Support und ist kurz darauf mit der SSI SCHÄFER Serviceleitstelle verbunden. Das

Geschehen wird in Echtzeit übertragen und es kann sofort mit der Ermittlung des Problems sowie der Sichtung der aktuellen Situation begonnen werden. Sämtliche Kommunikationsmissverständnisse werden ausgeschaltet und der Fehler ist in kurzer Zeit mit Sprach- und Videounterstützung behoben. So werden Verzögerungen vermieden und der Anlagenbetrieb kann umgehend wieder aufgenommen werden.

- Intuitive, akustisch-visuelle Kommunikation zwischen einem Service-Techniker vor Ort und einem SSI SCHÄFER Support-Mitarbeiter
- Echtzeit-Übertragung des Geschehens vor Ort auf den Monitor des Support-Mitarbeiters mithilfe der Video-Funktion am Headset
- Möglichkeit einer beidhändigen Maschinenbedienung
- Wechselweiser Austausch von Bildinformationen mittels Sharing-Funktion des Systems
- Einsparung von Kosten durch schnellere Problemlösung
- Verringerung von Ausfallzeiten der Anlage



# Preventive Services: Optimaler und umfassender Anlagenschutz

Die präventive Wartung wird durch unsere speziell ausgebildeten Servicetechniker mithilfe eines computerunterstützten Instandhaltungsmanagement-Systems WAMAS Maintenance Center durchgeführt. Neben den eigentlichen Wartungsmaßnahmen zählen zu den Preventive Services auch Inspektionen, Sicherheitsüberprüfungen, System Monitoring, Cyber Security sowie Schulungen für Ihre Mitarbeiter. Profitieren Sie von einer Steigerung der Anlagenverfügbarkeit durch frühzeitiges Erkennen von Defiziten und Verschleiß.



## Maintenance

Die Wartungsmaßnahmen umfassen neben der optischen und akustischen Bewertung auch alle Maßnahmen, die zur Erhaltung des Soll-Zustandes der Anlage erforderlich sind.

SSI SCHÄFER führt diese mit erfahrenen und zertifizierten Servicetechnikern durch. So können anfallende Arbeiten bereits im Zuge der Wartung beseitigt werden.



## Inspection

Mit unseren Inspektionen haben Sie stets einen aktuellen Überblick über den Zustand Ihrer Anlage. Durch den Einsatz erfahrener Servicetechniker erfolgt eine zuverlässige Aufnahme des Ist-Zustandes der Gesamtanlage.

- Regelmäßige Inspektion durch qualifiziertes Personal zu Festpreisen
- Kenntnis des Ist-Zustandes der Anlage anhand des Inspektionsberichtes
- Ausführlicher Zustandsbericht der Anlage





## Safety Inspection

Betreiber in der Europäischen Union sind verpflichtet, mindestens einmal jährlich eine sicherheitstechnische Überprüfung des arbeitssicheren Zustandes nach den gültigen Richtlinien des jeweiligen Landes, wie zum Beispiel EN 528, durchzuführen.

- Gewissheit über die korrekte Funktion und Wirkung aller sicherheitstechnischen Personenschutz-Einrichtungen
- Kostenminimierung, da keine zusätzlichen Prüfungen durch eine gesonderte Prüfstelle notwendig sind
- Weniger Verwaltungsaufwand und Einschränkung der Produktion durch kombinierte Durchführungen mit der Inspektion/Wartung



## System Monitoring

Die Systemüberwachung umfasst alle Maßnahmen, die für die langfristige Aufrechterhaltung des laufenden Betriebs der Lagerrechnerysteme erforderlich sind.

- Systemüberwachung (von Hardware, Betriebssystem oder Applikation) durch ein Überwachungstool sowie qualifizierte Techniker über Fernwartung
- Manuelles Überprüfen in regelmäßigen Abständen für die Identifikation und Beseitigung von Schwachstellen
- Identifikation von Fehlerpotenzialen durch Langzeitbeobachtung
- Schnelle Reaktion auf Systemfehlermeldungen
- Bereitstellung von Lösungsvorschlägen sowie Performancedaten in einem monatlichen Report



## Rack Inspection

Die Norm DIN EN 15635 „Anwendung und Wartung von Lagereinrichtungen“ regelt Umfang und Ablauf der Kontrollen von Lagereinrichtungen. Die hauseigenen, verbandsgeprüften Regalinspektoren von SSI SCHÄFER haben die notwendige Fachkompetenz, um qualifizierte Inspektionen durchzuführen. Diese erfolgen bei laufendem Betrieb anhand von Sichtkontrollen. Die Ergebnisse werden entsprechend protokolliert und durch eine Inspektionsplakette ausgewiesen. Bei notwendigen Reparaturarbeiten erfolgt ein schneller und qualifizierter Austausch. Wir verwenden ausschließlich Originalteile und übernehmen selbstverständlich auch deren Installation.

### Prüfpflichtige Regalsysteme sind:

- Fachbodenregale
- Palettenregale
- Kragarmregale
- Einfahrregale
- Durchfahrregale
- Mehrgeschosseinrichtungen
- Verschieberegale
- ORBITER®-Regale

# Life Cycle Management: Lebensdauer verlängern, Performance steigern

SSI SCHÄFER bietet individuelle Lösungen, um die Laufzeit Ihrer Anlage zu verlängern - vom professionellen Anlagenservice durch SSI Resident Maintenance® Techniker vor Ort bis hin zur wirkungsvollen Lagermodernisierung. So ermöglichen wir ein optimales Life Cycle Management.



## SSI Resident Maintenance®

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

Kompetenz vor Ort - mit Technikern von SSI SCHÄFER  
Unsere Techniker sind nicht nur bestens mit Ihrer Anlage vertraut, sondern auch nahe an Ihren Prozessen vor Ort. Mögliche Störungen oder Engpässe können daher frühzeitig identifiziert und unverzüglich behoben werden. Durch den Einsatz moderner Planungssoftware werden die vereinbarten Servicearbeiten entsprechend Ihrer Betriebszeiten durchgeführt und Ihre Abläufe auf der Anlage so wenig wie möglich beeinträchtigt.

### Die Vorteile auf einen Blick

- Zertifizierte SSI SCHÄFER Servicemitarbeiter vor Ort
- Höchstmögliche Systemverfügbarkeit
- Instandhaltung der kompletten Anlage, nach Bedarf bis zu 24/7
- Schnellstmögliche Reaktionszeiten und kontinuierliche Optimierung Ihrer Anlage
- Präventive Wartung aller Anlagenteile
- Einsatz moderner Planungstools, um Wartungen in dynamischen Zyklen durchzuführen
- Wartungspläne zur Festlegung von Routineinspektionen für essentielle Systemkomponenten

## Auszug unserer Referenzen





## Besser, schneller, leistungsfähiger: Erhöhte Lagerperformance durch Modernisierung

Mit Retrofit-Leistungen zur Lagermodernisierung bringt SSI SCHÄFER Ihr System auf den neuesten Stand der Technik und verlängert so die Lebensdauer Ihrer Investition. Für Anlagen aus unserem Haus sowie von Drittanbietern aktualisieren wir Systeme durch Komponentenaustausch, Erweiterungen oder IT-Modernisierungen schnell und sicher und binden neue Materialflüsse optimal mit ein. Ihre Vorteile: Erhöhung der Produktivität, Optimierung der Warenflüsse, moderne Arbeitsplatzgestaltung und Energieeinsparungen.

- Modernisierung im laufenden Anlagenbetrieb: SSI SCHÄFER modernisiert Ihre bestehende Intralogistik schnell und kostengünstig bei laufendem Betrieb, um Ausfallzeiten für Sie so gering wie möglich zu halten.
- Modernisierung von Anlagen und Steuerungen: Serielle Technik, aufwändig zu wartende Antriebe sowie hoher Stromverbrauch und alte proprietäre Steuerungen – wir modernisieren Ihr System und ersetzen veraltete Bauteile durch energieeffiziente Aggregate (SSI Sustainable Solutions). So sind Leistungssteigerungen von bis zu 30% erreichbar.
- Energieeinsparung durch RBG-Komponenten: Durch Ausrüstung der Regalbediengeräte (RBG) mit modernen Steuergeräten ergeben sich hohe Energiesparpotenziale, beispielsweise durch intelligente Zwischenkreiskoppelungen oder Energierückspeiseeinheiten.
- Effizienzsteigerung durch Erweiterungen: Ob zusätzliche Lagergassen, neue Förderstrecken, Anpassungen an bestehenden Strecken, Austausch von Komponenten oder Veränderungen des Regalbaus für mehr Stellplätze – wir steigern nachhaltig Ihre Effizienz.
- Prozessoptimierung durch IT-Modernisierung: Diese erfolgt z. B. durch einen Austausch von Server- und Client-Hardware, Betriebssystem- oder Datenbank-Updates, einer Modifikation/ Erweiterung der aktuellen IT-Prozesse oder einem Releasewechsel bei Bedarf.

### Die Vorteile auf einen Blick

- Modernisierung der Mechanik, Elektrotechnik oder Steuerung (Software- und Hardware-Upgrading)
- Retrofit im laufenden Betrieb bestehender Anlagen: Modernisierung bei minimaler Betriebseinschränkung
- Optimierung der Organisations- und Lagerabläufe
- Effizienzsteigerung und Verlängerung der Anlagenlebensdauer
- „Grow As You Go!“ – die Anlage wächst mit Ihrem Geschäft
- SSI Sustainable Solutions: Nachhaltigkeit durch Energieeinsparungen



## Services für eine optimale Anlagenlaufzeit

Maximale Leistungsfähigkeit und Verfügbarkeit ein Systemleben lang - SSI SCHÄFER bietet innovative Lösungen, um die Laufzeit Ihrer Anlage optimal zu gestalten. Ob weltweites Ersatzteilmanagement oder umfassende Trainings und Zertifizierungen - unsere Services passen sich Ihren individuellen Bedürfnissen und Zielen an.



### Global Spare Parts Service

Als Geschäftspartner von SSI SCHÄFER steht Ihnen unser umfassender Ersatzteilservice 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, Zusammenstellung von Ersatzteilpaketen und die Reparatur von Ersatzteilen.

Durch unsere Wartung und unseren Vor-Ort-Service übernehmen wir selbstverständlich auch die Installation der Ersatzteile.

- Verschiedene Ersatzteilpakete decken sowohl den Mindestbedarf an kritischen Teilen für die Systemverfügbarkeit als auch einen Ersatz- und Verschleißteilbedarf über den gesamten Gewährleistungszeitraum hinweg ab
- Erstellung individueller, auf Kundenwünsche zugeschnittene Ersatzteilpakete je nach Anlagenerfordernissen
- Serviceportal/Webshop mit anlagenspezifischer Dokumentation der Teile (Bestellarchiv)
- Aktives End-of-Life Management mit passenden Alternativen
- Effiziente Lösungen für Ihre Ersatzteillagerung wie beispielsweise durch unseren Lagerlift LOGIMAT®



## Training and Certification: Schulungen für eine korrekte Bedienung und Instandhaltung Ihrer Anlage

Um das Potenzial Ihrer 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 speziell dafür eingesetzten Teams organisiert und finden entweder direkt bei Ihnen oder in unserem hauseigenen Technologiezentrum statt.

Dort können Ihre Mitarbeiter die SSI SCHÄFER Technologie in einem kontrollierten Umfeld kennenlernen und den richtigen Umgang damit trainieren. Abgeschlossen wird die Fortbildung jeweils mit einem Zertifikat.

### Die Vorteile auf einen Blick

- Durchführung von Instandhaltungsschulungen für Ihre Mitarbeiter vor Ort auf der Anlage oder in unserem Technologiezentrum
- Bedienschulungen und Administratoren-Schulungen (optionale Nachschulungen nach Personalwechsel)
- Kombination aus Theorie und Praxis
- Einsatz qualifizierter Trainer mit langjähriger Berufserfahrung (verschiedene Sprachen möglich)
- Online-Lernplattform zur kontinuierlichen und selbstständigen Weiterbildung Ihrer Techniker

# Ein Plus an Service: Mit smarten Tools am Puls der Zeit

## Service Portal – WAMAS Maintenance Center

Big Data ist eines der zentralen Themen von Industrie 4.0. Dabei geht es um die Speicherung, Konsolidierung und Visualisierung von Informationen, um daraus fundierte Rückschlüsse ziehen zu können. Das WAMAS Maintenance Center ist das elektronische Service Portal von SSI SCHÄFER für die effiziente Steuerung und Kontrolle der Wartungs- und Reparaturarbeiten Ihrer Anlage.

Die umfassende Historie von Wartungen und Reparaturen kann auf Knopfdruck rund um die Uhr abgerufen werden und ermöglicht eine vorausschauende Wartungsplanung. WAMAS Maintenance Center optimiert die Wartungsdurchführung, dokumentiert die Wartungsarbeiten, steigert dabei wesentlich die Wartungseffizienz und sichert die Verfügbarkeit Ihrer Anlage.



Ausgezeichnet mit "Produkt des Jahres 2022" vom Magazin materialfluss und "Best of Industry Award 2022" von MM MaschinenMarkt

### Die Vorteile auf einen Blick

- Papierlose Arbeitsabläufe und elektronische Dokumentation der Wartungsaktivitäten
- Permanente Verfügbarkeit von technischen Dokumentationen wie beispielsweise Wartungsanleitungen
- Kontinuierlicher Überblick über die Wartungshistorie Ihrer Anlage
- Präventive Problemvermeidung durch Langzeitanalyse der erfassten Daten
- Vorausschauende Wartungsplanung und -optimierung
- Detaillierte Auflistungen der Wartungsaufgaben für jede Komponente in der Anlage
- Effektive Strukturierung der Wartungseinsätze
- Aufführung verwendeter Ersatzteile sowie bequeme Nachbestellung über unseren Webshop im Serviceportal



## Webshop

Ihre Ersatzteile können Sie rund um die Uhr in unserem Webshop bestellen. Die Lieferung erfolgt innerhalb eines zugesicherten Terminrahmens und zu Festpreisen.

### Die Vorteile auf einen Blick:

- Transparente Darstellung der gesamten Anlagenstruktur mit Referenz auf die entsprechende Station
- Integration aller Subsysteme
- Archivierung der Bestellungen für regelmäßige Bedarfsanforderungen
- Nachverfolgung von Bestell- und Lieferstatus



# 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)

2023/05 DE © SSI SCHÄFER  
Printed in Austria.  
Für Druckfehler keine Haftung.

**SSI SCHÄFER**