



CUSTOMER SERVICE & SUPPORT

Service nach Maß – zur effizienten Anlagennutzung

Customer Service & Support (CSS) – Service nach Maß

Höchste Verfügbarkeit aller Systeme und kurze Reaktionszeiten im Servicefall sind entscheidende Faktoren, um ein komplexes Logistiksystem erfolgreich zu betreiben. SSI SCHÄFER bietet Neu- und Bestandskunden ein breites Portfolio an Serviceleistungen, das vom Support der Mechatronik und der Softwarekomponenten über Modernisierung bis hin zur gesamten präventiven Wartung von vollautomatischen Logistiksystemen vor Ort reicht.

Ihr Servicepartner rund um die Uhr

Um dem gestiegenen Marktbedarf Rechnung zu tragen, hat SSI SCHÄFER die Kompetenzen für einen ganzheitlichen Service nach Maß seit Jahren in einer eigenen Unternehmensdivision Customer Service & Support (CSS) gebündelt. Hier werden alle Anforderungen rund um die Themen technischer Support, Technikerbereitschaft, Helpdesk, System Monitoring, Inspektion und Wartung, Vor-Ort-Instandhaltung, Ersatzteilservice sowie Beratung und Schulung abgedeckt.

Zudem besteht im Markt eine steigende Nachfrage nach Anlagenmodernisierungen. Mit sogenannten Retrofit-Projekten lässt sich die Intralogistik schnell und kostengünstig bei laufendem Betrieb auf den neuesten Stand der Technik bringen.



Service nach Maß – zur effizienten Anlagennutzung

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 Stillstandzeiten 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-Überwachung
- Inspektion
- Präventive Wartung
- Sicherheitsüberprüfung
- Ersatzteilservice
- Störungsbehebung
- Service-Portal – CMMS
- Retrofit/Systemoptimierung
- SSI Resident Maintenance®
- Training und Zertifizierung

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-Überwachung



Die System-Überwachung umfasst jene Maßnahmen, die für die langfristige Aufrechterhaltung des laufenden Betriebes der Lagerrechnersysteme erforderlich sind.

Ihre Vorteile:

- Kenntnis über den Ist-Zustand 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 über den Ist-Zustand der Anlage anhand des Inspektionsberichtes
- Regelmäßige Inspektion durch qualifiziertes Personal
- 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 und zertifizierten Servicetechnikern durch.

Ihre Vorteile:

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



Sicherheitsüberprüfung

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 auf Wunsch 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, Zusammenstellung von Ersatzteilpaketen und die Reparatur von Ersatzteilen. Durch unsere Wartung und unseren Vor-Ort-Service übernehmen wir auch die Installation der Ersatzteile.

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

Ihre Vorteile:

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

Störungsbehebung



SSI SCHÄFER bietet Ihnen Störungsbehebung vor Ort an.

Unsere Leistungen:

- Professionelle Planung, Abwicklung und Durchführung von Serviceeinsätzen und Störungsbehebung vor Ort
- Bereitstellung von qualifiziertem Personal des Auftragsnehmers
- Entsendung eines Technikers
- Störungsbehebung beim Auftraggeber
- Erstellung eines Einsatzberichts

Service-Portal – CMMS



Unsere Leistungen:

- Vollständige Dokumentation Ihrer SSI SCHÄFER Anlage
- Webshop für Ersatz- und Verschleißteile
- Computerized Maintenance Management System (CMMS): Geführte Wartung und Instandhaltung, Papierlose Dokumentation aller Tätigkeiten, Arbeitszeit- und Materialverbrauchsstatistik

Ihre Vorteile:

- Anlagenspezifische Dokumentation, rund um die Uhr verfügbar
- Effizienter, transparenter Beschaffungsprozess durch Webshop inkl. Bestellarchiv
- Qualitätsoptimierung Ihrer Wartung und Instandhaltung

Retrofit/Systemoptimierung



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

Ihre Vorteile:

- 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 Resident Maintenance®

Schützen Sie Ihre Investition durch 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 Resident Maintenance® Techniker. SSI SCHÄFER organisiert und führt zum Festpreis und in vollständiger Personalverantwortung den permanenten und nachhaltigen Anlagenservice durch.

Unsere Techniker kennen nicht nur die Anlage von SSI SCHÄFER genauestens, sondern sind nahe an Ihren Prozessen vor Ort. So können sie mögliche Störungen und Engpässe 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.

Unsere Leistungen:

- Instandhaltung der kompletten Anlage, nach Bedarf bis zu 24/7
- 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



Ihre Vorteile:

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

Training und Zertifizierung

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 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

