



SERVICE

**AUS ÜBERZEUGUNG UMFASSEND,
SCHNELL UND KUNDENNAH**



UNSERE SERVICELEISTUNGEN IM ÜBERBLICK

Die Automatisierung Ihrer Lagerlogistik potenziert Ihre Möglichkeiten für Beschaffung, Produktion und Distribution. Damit Ihr Lager-system die unternehmerischen Ziele wirksam unterstützt, muss es zuverlässig und leistungs-fähig bleiben. Dafür sorgen wir mit dem passenden Servicepaket und der kontinuier-lichen Betreuung Ihrer Anlage.

Wir bieten Komplettpakete für die Instand-haltung der Elektromechanik, Steuerungs-anlagen und IT-Infrastruktur sowie für Soft-ware-Updates, 24/7-Support, Schulungen, Sicherheitsprüfungen und Regalinspektionen. Wir schauen fachlich genau und umfassend hin, liefern den Service für eine lange Lebens-dauer und höchste Verfügbarkeit Ihres auto-matischen Lagersystems.

Mit uns sind Sie über den Ist-Zustand Ihrer Anlage auf dem Laufenden und wissen, was zu tun ist, um den Soll-Zustand wiederher-zustellen.

Wir bieten umfassende Instandhaltungs-pakete für:

- > Teilautomatisierte Lagersysteme
- > Vollautomatische Lagersysteme
- > Eigen- und Fremdanlagen

FAIRE BERATUNG

SCHNELLE REAKTIONSZEIT

QUALIFIZIERTER SERVICE





ANLAGENBETREUUNG

Unser wichtigstes Anliegen ist, Ihren Anliegen gerecht zu werden. Dafür setzen wir auf Kundennähe, Nachhaltigkeit und Kontinuität. Neben Planung und Realisierung von Neuanlagen ist unsere Kundenbetreuung unsere wichtigste Unternehmenssäule. Denn komplexe Logistik- und Lagersysteme sind mittelfristig nur so gut wie die Qualität ihrer Instandhaltung.

Wir behalten Ihre Anlage im Blick und halten Sie mit Statusberichten über den Anlagenzustand auf dem Laufenden. Wir bauen auf eine Kundenbetreuung des persönlichen und kontinuierlichen Kontakts und kommunizieren transparent unser Fachwissen. Mit stetiger Anlagenoptimierung erhalten wir die Leistungsfähigkeit Ihres automatischen Lager- und Logistiksystems und bauen dessen Lebensdauer konsequent und verlässlich auf Jahrzehnte hin aus.

In unserer Kundenbetreuung setzen wir auf Vertrauen, Transparenz, Sorgfalt, qualifizierte Problemlöser am Telefon und vor Ort und schnelle Reaktionszeiten. Sie können sich auf ein besonders starkes Support- und

Serviceteam aus über 30 Servicetechnikern und -technikerinnen sowie auf einen entsprechenden Innendienst verlassen. Hotline-Team, Einsatzplanung und Kundenbetreuung beantworten Ihre Anfragen schnellstmöglich. So minimieren wir Stillstandzeiten erheblich oder vermeiden sie ganz. Mehr als 500 Kunden weltweit vertrauen teils seit Jahrzehnten darauf.

Technologien und insbesondere der Softwarebereich entwickeln sich rasant. Mit der Zeit gibt es Verbesserungspotenziale, die wir rechtzeitig aufzeigen und mit einem maßgeschneiderten Angebot hinterlegen können.

Wir loten aus, welche Automatisierungs- und Modernisierungsmöglichkeiten Sie haben, damit Ihre Intralogistik Ihren unternehmerischen Zielen gewachsen ist. Ob Neuanlage oder anlagen- und softwareseitige Modernisierung durch Komponententausch, Retrofit, Umbau oder Erweiterung – unser Ziel ist der langfristige, sichere und wirtschaftliche Betrieb Ihres Lagersystems.

PERSÖNLICH

TRANSPARENT

VERLÄSSLICH

RETROFIT

Logistik-Automatisierung entlang der Supply Chain schafft Wachstumspotenziale und erschließt neue Kunden. Lohnt es, gleich in eine Neuanlage zu investieren? Oder hat Ihre Bestandsanlage ungenutzte Potenziale? Wir loten diese aus, modernisieren und modifizieren Ihre automatischen Förder- und Lager-systeme anlagen- und softwareseitig für einen langfristigen, sicheren und wirtschaftlichen Betrieb mit Augenmaß für die Zukunft. Dazu gehören neben dem Retrofit und Komponententausch auch Erweiterung oder Umbau für mehr Kapazität, höheren Durchsatz, höhere Wirtschaftlichkeit und Sicherheit.



JEDERZEIT

SCHNELL

QUALIFIZIERT

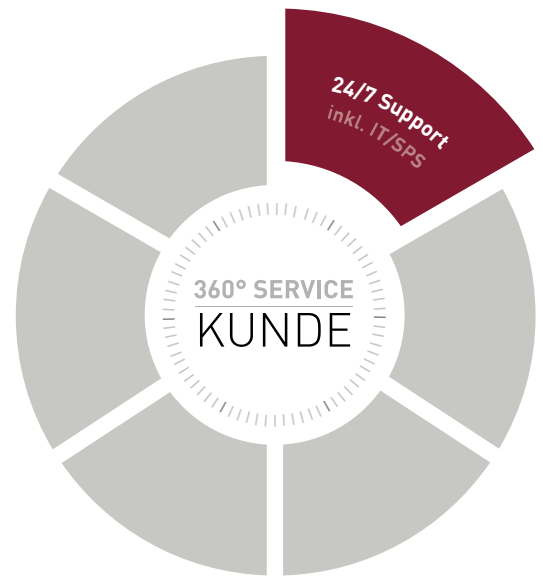
Notfall? Wir sind für Sie da!
An emergency? We are there for you!



+49 5425 808-808

servicedesk@westfaliaeurope.com

24/7-SUPPORT



Über unsere Hotline sind unsere Fachleute persönlich für Sie erreichbar – 24 Stunden am Tag, an 365 Tagen im Jahr und mit bewährten Serviceleistungen, die exakt Ihrem Bedarf entsprechen. Über unsere Hotline-Rufnummer +49 5425 808-808 erreichen Sie schnell kompetente Ansprechpartner, die Ihr System bestens kennen.

Unsere Experten können den Störfall häufig schon per Remote-Zugriff analysieren und beheben. Ihre Anliegen werden in unserem Ticketsystem erfasst, kategorisiert und an den entsprechenden Support-Level übergeben. Hier stehen Teams von qualifizierten IT-Experten, SPS-Steuerungstechnikern und erfahrenen Servicetechnikern bereit, die bei Bedarf zu Ihrer Anlage fahren, um das Problem schnell zu lösen. Damit schaffen wir Investitions- und Produktionssicherheit.

Unsere IT-Spezialisten nehmen im IT-Support Ihren Anruf entgegen, diagnostizieren je nach Bedarfsfall online die Fehlerursache auf Ihrem Lagerverwaltungssystem und leiten weitere Maßnahmen ein. Störungen und Anlagenzustände, die die Automatisierungstechnik betreffen, werden von unseren Steuerungstechnikern im SPS-Support verfolgt und fachgerecht behandelt.

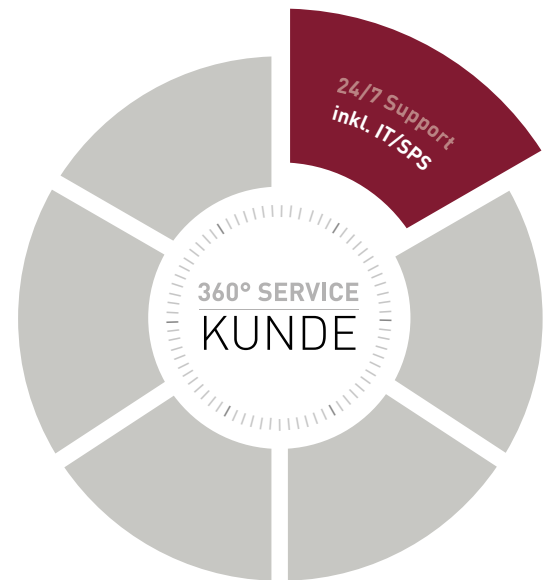
In unserem Team der Direktdienste übernehmen wir die elektrotechnischen und mechanischen Angelegenheiten. Falls diese nicht mit dem Kunden gemeinsam telefonisch gelöst werden können, fahren unsere ausgebildeten Servicetechniker des elektromechanischen Supports mit ihren Einsatzfahrzeugen zu Ihnen. Wir stellen Ihnen für jedes Anliegen die kompetenten Spezialisten und Spezialistinnen zur Seite.

ZERTIFIZIERT

KONSISTENT

LEISTUNGSSTARK





IT-/SPS-SERVICE

Als zertifizierter Microsoft-Partner sorgen wir nachhaltig für die Stabilität, Funktionalität und Sicherheit Ihres Systems und damit Ihrer Investition. Im Rahmen der Servicepakete betreuen unsere Savanna.NET®-Expertenteams Ihre Software zur Lagerverwaltung und Materialflusssteuerung, inklusive permanenter Release-Updates.

Nutzen Sie alle Vorteile unserer Servicepakete. Das Backup Ihres Systems sorgt für Produktions- und Investitionssicherheit. Kontinuierliche Tests sichern Funktionalität, Leistung und die Fehlerbehebung Ihrer Intralogistik-IT. Durch Release-Updates und Versions-Upgrades wachsen Leistung und Funktionsumfang der Software mit Ihrer Intralogistik. Und unsere zertifizierten Experten schulen die Bediener Ihres Warehouse Execution Systems Savanna.NET® und erleichtern den Einstieg auf die neue intuitive Bedienoberfläche, inklusive detaillierter Schulungsunterlagen.

Unser IT-Support steht 24/7 bereit, um Ihr System zu diagnostizieren, Ihr Bedienpersonal zu unterstützen und bei Bedarf weitere Schritte einzuleiten. Mit vorbeugenden IT-Inspektionen

via Remote inspizieren, protokollieren und prüfen unsere IT-Spezialisten Systemzustände, überprüfen Ihre kundenspezifischen Savanna®- und Datenbank-Methoden und analysieren Schwachstellen. Sie veranlassen Maßnahmen und erreichen Leistungsverbesserungen. Bei einer jährlichen Vor-Ort-Inspektion überprüfen sie die Client/Server-Infrastruktur, die Datenkonsistenz, das Sicherheits- und Ausfallkonzept und implementieren aktuelle Windows- und SQL-Servicepacks. Ergänzend bieten wir ab der Savanna®-Version 2.15 ein kontinuierliches Releasemanagement für Verbesserungen im Quellcode, Fehlerbehebungen und funktionale Updates.

Mit der Westfalia Terra Automation haben wir außerdem die Kompetenz für Bau, Programmierung, Support und Modernisierung rund um Ihre SPS-Steuerungsanlagen im eigenen Haus. Wir setzen auf Qualitätsbaugruppen, entwickeln, fertigen, programmieren und installieren Steuerungsanlagen individuell für jedes Anlagenlayout und nahtlose Prozesse mit unserer oder fremder Software.



INSPEKTION & WARTUNG

Für die elektromechanische Inspektion Ihrer Anlage vereinbaren wir mit Ihnen jährlich im Voraus feste Intervalle, die mit der jeweiligen Nutzung einhergehen. Kritische Komponenten, Verschleißerscheinungen und Reparaturbedarfe in Ihrer Anlage erkennen unsere Expertinnen und Experten frühzeitig. Sie führen nach produktspezifischen Checklisten Inspektionen durch, erstellen daraus einen Prüfbericht und ein Angebot, mit dem wir Ihnen Maßnahmen vorschlagen.

Geben Sie diese in Auftrag, legen wir gemeinsam mit Ihnen für die Serviceeinsätze Termine und Zeiten fest. Diese passen sich immer an den jeweiligen Betrieb an, um Unterbrechungen zu vermeiden oder so gering wie möglich zu halten.

Der Service ist eine Kernkompetenz unseres Unternehmens. Als eines der Unternehmen, die die Schlüsseltechnologien wie Regalbediengeräte und Förderaggregate für unsere Systeme inklusive SPS-Steuerungsanlagen selbst fertigen, testen und programmieren, nehmen wir auch bei unseren Inspektionen immer das gesamte System in den Blick.

Also: Alle elektrischen und mechanischen Komponenten inklusive Steuerungsanlagen. Und als Betrieb, der Schlüsselkomponenten selbst fertigt, können wir bestimmte Ersatzteile unserer Systeme auch individuell fertigen und innerhalb weniger Stunden liefern.

VORBEUGEND

UMFASSEND

BETRIEBSGERECHT



PRÄVENTION

SICHERHEIT

AKTUALITÄT



i

BERATUNG ZUM THEMA PSAGA UND ANLAGENSICHERHEIT GEMÄSS BETRSICHV

Gehen Sie sicher, die für Ihr Hochregallager geeignete PSAG einzusetzen. Um dies zu prüfen, schauen wir uns die Bedingungen bei Ihnen vor Ort genau an. Wir beraten und informieren Sie umfassend zum Thema PSAG im Hochregallager.

Unser Tipp: Sicherheitsmängel sind nach dem Stand der Technik zu beseitigen. Da es bekanntlich keinen Bestandsschutz gibt, sind Anlagen immer wieder nach der aktuellsten Betriebssicherheitsverordnung in Augenschein zu nehmen, um Sicherheitsmängeln vorzubeugen. Wir unterstützen Sie dabei, die Anlage zu beurteilen und auf den neuesten Sicherheitsstand zu bringen.

PRÜFUNGEN & SCHULUNGEN

Ihre Schutzausrüstungen, Sicherungsgeräte, Sicherheitstechnik und Unstetigförderer müssen Sicherheit bieten und bei einer Rettung tadellos funktionieren. Daher ist gesetzlich vorgeschrieben, sie kontinuierlich zu überprüfen und zu warten. Wir kümmern uns für Ihr Unternehmen um die wiederkehrenden Prüfungen und beraten Sie gerne dazu.

Wir sind durch den Höhensicherungsspezialisten Skylotec autorisiert, kontrollieren und warten die Skylotec Höhenrettungsgeräte Milan gemäß der EN 365:2004. Die Prüfungen der Geräte finden jährlich, die Revisionen alle fünf Jahre statt.

Eine sachkundige Person muss die persönliche Schutzausrüstung gegen Absturz laut Berufsgenossenschaft und DGUV-Regel 112-198 mindestens einmal jährlich prüfen. Unsere Mitarbeiter sind nach dem DGUV-Grundsatz 312-906 qualifiziert und befugt, Ihre PSAgA zu prüfen.

Auch die sicherheitstechnische Überprüfung von Unstetigförderern ist nach den jeweils gültigen EU-Richtlinien für Ihr Lagersystem

jährlich Pflicht. Wir kontrollieren Funktionalität und Sicherheit der Regalbediengeräte inklusive Leitern, die Fördertechnik mit Senkrechtförderern sowie Querverschiebewagen.

Ein sicherer Umgang mit Lager- und Fördersystemen, Schutz- und Rettungsausrüstung ist unerlässlich. Wir schulen nach DGUV-Vorschrift 1, § 4 in Theorie und Praxis zum Gefahrenpotential der Anlagen, zur Verwendung der persönlichen Schutzausrüstung (PSAgA), zur Höhenrettung und zum Einsatz von speziellen Rettungsgeräten. Mit einer erfolgreichen Schulungsteilnahme erfüllen Sie die Vorgaben der DGUV-Regel 112-198 und der DGUV-Regel 112-199 sowie die Grundsätze der Prävention aus der DGUV-Vorschrift 1. Die Schulungen sind jährlich zu wiederholen und nachzuweisen. Vor jeder Schulung prüfen wir zusätzlich Ihre persönliche Schutzausrüstung gegen Absturz, die Fallschutzläufer sowie die Steigleiter.

Gehen Sie mit uns für Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und den erfolgreichen Betrieb automatischer Lagersysteme auf Nummer sicher.



ERSATZTEIL- SERVICE



Unser Ersatzteilservice im Rahmen unserer Anlagenbetreuung sorgt dafür, dass Ihr automatisiertes Lagersystem auch noch Jahrzehnte nach der Inbetriebnahme zuverlässig und leistungsfähig ist.

Unsere Empfehlungen halten Ihnen den Rücken frei. Wir erklären im Detail, mit welchen Ersatzteilen Sie sich bevorraten sollten. Gefragte Ersatzteile lagern wir oder bestücken damit Ihr Lager. Standardersatzteile wie die gängigen Antriebsräder, Führungsrollen, Tragrollen, Ketten oder Pneumatikteile halten wir selbst vor.

Ersatzteile, die wir über Zulieferer beziehen, wie Antriebskomponenten, Motoren oder Getriebe, können wir der aktuellen Marktlage entsprechend schnellstmöglich beschaffen. Durch die jahrelange Zusammenarbeit und gute Vernetzung sind wir mit den effektivsten Einkaufswegen vertraut.

Spezifische Teile unserer eigenen Systeme fertigen wir selbst – Ihr besonderer Vorteil bei Westfalia. Denn wir sind Fertigungsbetrieb von Regalbediengeräten, Förderaggregaten inklusive SPS. So können wir z. B. ein Satellitenseil unserer patentierten Lagertechnologie mit Satellit® selbst innerhalb weniger Stunden produzieren und ausliefern.

Wir erstellen ein Angebot zu den benötigten Ersatzteilen, zur Montage und Instandsetzung des Lagersystems bzw. zur Reparatur der Mängel, die wir bei einer Inspektion oder in einem Support-Fall feststellen. Tausch und Installation übernehmen wir auf Wunsch: Mehr als 30 Servicetechniker und ein entsprechender Innendienst wickeln den Servicefall zügig ab. Kurzum: Sie schicken uns Ihr defektes Ersatzteil, um den Rest kümmern wir uns.

VORAUSSCHAUEND

VERNETZT

RUNDUM-SERVICE



Westfalia Technologies GmbH & Co. KG

Am Teuto 1 | D-33829 Borgholzhausen

PHONE +49 5425 808-0

EMAIL info@westfaliaeurope.com

www.westfaliaeurope.com

