

CUSTOMER SERVICE & SUPPORT :

DES PRESTATIONS DE SERVICE INNOVANTES POUR UNE DISPONIBILITÉ MAXIMALE DE TOUS LES SYSTÈMES

Gestion complète du cycle de vie de votre installation et prestations de service intelligentes.

ssi-schaefer.com



SSI SCHÄFER - DES SOLUTIONS ET PRESTATIONS DE SERVICE ÉTENDUES POUR VOTRE INTRALOGISTIQUE



Les solutions logistiques d'avenir doivent s'intégrer parfaitement dans vos processus opérationnels, être extensibles à l'infini et s'adapter de manière flexible aux nouvelles conditions.

Cela exige des experts qui ne pensent pas en termes de solutions individuelles mais en termes de systèmes. Chez SSI SCHÄFER, cette approche intégrée, associée à notre vaste gamme de produits et de services, est au cœur de notre succès.

Ceux qui connaissent SSI SCHÄFER savent que nous sommes particulièrement investis auprès de nos clients.

Cela inclut :

- ✓ notre détermination à toujours fournir la solution optimale
- ✓ notre volonté d'être toujours là pour nos clients
- ✓ notre engagement à toujours tenir nos promesses

Avec plus de 10 500 employés dans le monde entier, nous sommes un partenaire solide et fiable. Nous serons toujours

à vos côtés, non seulement aujourd'hui, mais aussi demain et après-demain

Un réseau de services intelligents avec un seul interlocuteur.

Des prestations de service individualisées et complètes sont une priorité chez SSI SCHÄFER, que vous ayez besoin d'un dépannage rapide, d'une protection complète de vos systèmes ou d'une solution pour prolonger leur cycle de vie.



Planification, contrôle, vérification et communication intégrés : Solutions informatiques pour votre intralogistique

Logiciels logistiques WAMAS® et MORPHEUS

Nos logiciels logistiques WAMAS® et Morpheus développés en interne nous permettent non seulement de répondre à ces exigences, mais aussi de les dépasser. Les logiciels WAMAS® et MORPHEUS établissent des liens entre les processus d'entrée de marchandises, de stockage, de picking et de préparation pour l'expédition, ainsi qu'avec toutes les étapes intermédiaires des processus. Des systèmes de visualisation clairs et des outils de gestion cohérents des différents processus, ressources et stocks garantissent un fonctionnement efficace de l'entrepôt.



Compétence certifiée SAP

En tant que partenaire SAP Silver Partner certifié, nous vous aidons à sélectionner, intégrer et exploiter les solutions SAP. Grâce à notre vaste expertise dans ce domaine, nous pouvons implémenter SAP Extended Warehouse Management (EWM) en fonction de vos besoins. Vous pouvez compter sur notre soutien en tant que partenaire expérimenté et approuvé par SAP.

Une logistique interne et un support efficaces sont impossibles sans l'informatique. Une gestion du cycle de vie de votre installation et une maintenance préventive efficaces nécessitent des outils informatiques intelligents, tels que le système de gestion de la maintenance assisté par ordinateur (GMAO) et la boutique en ligne de pièces détachées de SSI SCHÄFER.

CUSTOMER SERVICE & SUPPORT 4.0: L'AVENIR EST MAINTENANT

La digitalisation ne révolutionne pas seulement la production et la logistique, mais aussi les processus opérationnels qui en découlent, tels que les prestations de support et de maintenance. SSI SCHÄFER vous offre une large gamme de prestations de service qui utilisent des technologies de pointe telles que l'assistance augmentée ou la maintenance préventive assistée par ordinateur. Vous adaptez vos processus à l'Industry 4.0 - nous vous assistons avec nos prestations "Customer Service & Support 4.0". Notre responsable service client est votre interlocuteur central pour toutes vos demandes de prestation de service et élabore également avec vous un kit de prestations individualisées.

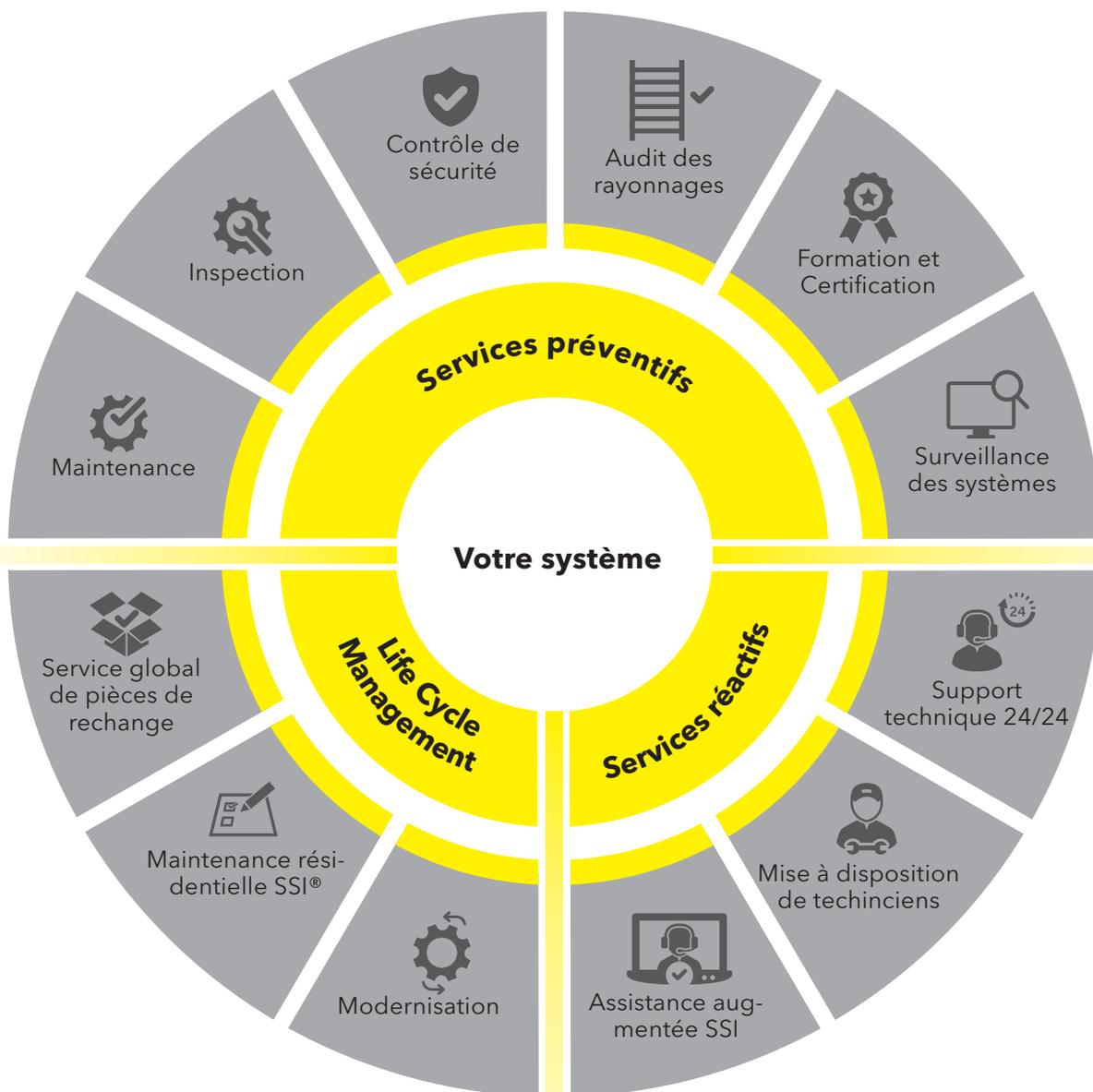
Chez SSI SCHÄFER, nous comprenons qu'il est nécessaire de pouvoir compter sur une disponibilité et une réactivité maximale pour assurer le bon fonctionnement d'un système logistique complexe.

Nous sommes là pour vous et mettons nos compétences avérées en termes de service à votre disposition. Nous adaptons nos prestations de manière flexible à vos besoins et à vos exigences - en tout lieu, à tout moment et dans tous les domaines d'application requis.



**Services préventifs :
Protection optimale du système**

Les activités de maintenance, les inspections, les contrôles de sécurité et la surveillance de vos systèmes sont effectués par des techniciens qualifiés de SSI SCHÄFER. Nous proposons également des formations complètes pour vous apprendre à utiliser efficacement votre installation et à en effectuer la maintenance .



**Gestion du cycle de vie des installations :
Prolongement de leur durée de vie**

Prolongez la durée de vie de votre système grâce à des prestations complètes de nos techniciens sur site, en modernisant ou en agrandissant votre installation , ou en vous procurant des pièces de rechange d'origine via notre boutique en ligne.

**Services réactifs :
Résolution rapide des problèmes**

En cas de dysfonctionnement de votre équipement ou de votre installation, SSI SCHÄFER vous assiste jusqu'à 24 heures sur 24 et 365 jours par an , grâce à ses solutions innovantes.

DES SERVICES RÉACTIFS : RÉOLUTION RAPIDE ET FIABLE DES PROBLÈMES

Nous sommes là pour vous 24 heures sur 24. Votre système doit fonctionner de manière fiable jour et nuit. Notre service d'assistance est disponible jusqu'à 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Le système global de gestion des appels de SSI Schäfer vous permet d'accéder à l'ensemble de notre gamme de services et d'obtenir une assistance rapide en cas de besoin. La connexion directe via un réseau privé virtuel (VPN) permet à nos techniciens d'identifier à distance et de résoudre rapidement les problèmes potentiels.



Support technique 24/24

En cas de dysfonctionnement de votre système, notre service hotline est disponible dans le monde entier jusqu'à 24 heures sur 24, 365 jours par an. Lors de vos appels téléphoniques, vous vous adresserez à nos techniciens et chefs de produits compétents qui vous fourniront une assistance complète.

- Un numéro d'assistance téléphonique unique (24h/24 et 7j/7) et un système de suivi des incidents (ITS), basé sur des processus conformes à ITIL® (services autonomes inclus)
- Temps de réaction garantis
- Rapports d'appels, surveillance des appels et retours d'information des clients
- Utilisation de systèmes d'escalade (remontée hiérarchique) à l'échelle mondiale

Facultatif : Maintenance du logiciel WAMAS® et gestion des versions



Mise à disposition de techniciens

Si le problème ne peut être résolu par téléphone ou par télémaintenance, vous aurez besoin de l'intervention d'un technicien sur votre site. SSI SCHÄFER emploie des techniciens qualifiés dans plus de 70 pays à travers le monde.

Vous bénéficierez :

- de la disponibilité continue de nos techniciens de service qualifiés (24h/24)
- d'un temps de réponse court et garanti
- de mécanismes d'escalade définis
- d'une réduction de la durée du problème et d'une augmentation significative de la disponibilité de votre système



Assistance augmentée SSI : En forme pour l'ère numérique

L'assistance augmentée SSI est le premier système de communication vidéo multifonctionnel, mobile et en temps réel qui offre tout le soutien nécessaire pour des travaux de maintenance et de réparation efficaces. Le système est très flexible et convivial. Il améliore ainsi les processus de travail dans de nombreux domaines tout en économisant du temps et de l'argent. Un technicien sur site active le système d'assistance augmentée SSI, qui établit ensuite une connexion avec

le centre de service client de SSI SCHÄFER. Les activités sont visualisées en temps réel, ce qui permet aux techniciens de service de commencer immédiatement à évaluer le problème et à résoudre la situation. Ceci élimine les erreurs de communication et la panne peut être corrigée rapidement avec l'aide de la voix et de la vidéo. Les retards de traitement sont évités et le système peut être rapidement remis en service.



LES AVANTAGES EN UN COUP D'OEIL:

- Système intuitif de communication vidéo entre le technicien de service sur le site du client et un membre du service client de SSI SCHÄFER
- Affichage en temps réel des activités sur site sur l'écran du membre du service client via une fonction vidéo
- Laisse les deux mains libres pour intervenir sur l'installation
- Échange d'informations à l'écran via la fonction de partage de système
- Réduction des coûts grâce à une résolution rapide des problèmes
- Réduction des temps d'arrêt du système



SERVICES PRÉVENTIFS : PROTECTION OPTIMALE ET COMPLÈTE DU SYSTÈME

La maintenance préventive est effectuée par nos techniciens de maintenance certifiés, à l'aide d'un système de maintenance assisté par ordinateur (SSI SCHÄFER GMAO). Outre les activités de maintenance proprement dites, les prestations de services préventives comprennent également les audits, les contrôles de sécurité, la surveillance des systèmes ainsi que la formation de vos employés. Vous bénéficiez d'une meilleure disponibilité du système grâce à la détection précoce des dysfonctionnements et de l'usure des pièces.



Maintenance

Les activités de maintenance incluent un contrôle visuel et acoustique de l'installation, ainsi que toutes les activités nécessaires pour maintenir le système en bon état de fonctionnement.

Les prestations de maintenance sont effectuées par des techniciens de service expérimentés et certifiés, ce qui permet d'effectuer tous les travaux nécessaires au cours de la maintenance.



Inspection

Nos inspections vous permettent d'être toujours informés avec précision sur l'état de votre installation. L'utilisation de techniciens de service expérimentés garantit une évaluation fiable de l'état actuel de l'ensemble du système.

- Inspections régulières par du personnel qualifié à prix fixe
- Connaissance de l'état actuel du système sur la base du rapport d'inspection
- Rapport détaillé sur l'état du système



Contrôle de sécurité

Les responsables d'installation au sein de l'Union Européenne doivent effectuer une inspection de sécurité au moins une fois par an afin de vérifier l'état de sécurité de l'installation conformément aux directives nationales spécifiques telles que la directive EN 528.

- Attestation du bon fonctionnement et de l'efficacité de tous les dispositifs de protection individuelle
- Coûts réduits car aucune inspection supplémentaire par une autorité distincte n'est requise.
- Moins de frais généraux administratifs et de gêne pour la production, puisque l'inspection de sécurité est effectuée en même temps que d'autres inspections et activités de maintenance.



Surveillance des systèmes

La surveillance des systèmes englobe toutes les mesures permettant de s'assurer que les systèmes informatiques de l'entrepôt demeurent opérationnels à long terme :

- Surveillance du système (du matériel, du système opérationnel ou des applications) par l'intermédiaire d'un outil de surveillance et de techniciens qualifiés travaillant à distance
- Contrôle manuel à intervalles réguliers afin d'identifier et d'éliminer les anomalies
- Identification des défauts potentiels grâce à une surveillance sur le long terme
- Réaction rapide aux messages d'erreur du système
- Etablissement mensuel de propositions de solutions et de statistiques de performance



Audit

La norme EN 15635 "Application et maintenance des équipements de stockage" régit le champ d'application et la procédure d'inspection des installations de stockage. Les inspecteurs certifiés de SSI SCHÄFER disposent de l'expertise technique nécessaire pour effectuer des contrôles qualifiés. Ces inspections visuelles sont effectuées pendant le fonctionnement de l'installation. Les résultats sont documentés en conséquence, avec la délivrance d'un macaron attestant de la réalisation de l'audit d'inspection.

Si des réparations sont nécessaires, les pièces concernées sont remplacées rapidement par un employé qualifié. Nous n'utilisons que des pièces de rechange d'origine et, bien entendu, nous nous chargeons nous même du montage

Les systèmes suivants doivent être vérifiés :

- Rayonnages statiques
- Rayonnages Drive-through
- Rayonnages à palettes
- Installations à plusieurs niveaux
- Rayonnages cantilever
- Rayonnages mobiles
- Rayonnages Drive-in
- Rayonnages à accumulation

PROLONGEMENT DE LA DURÉE DE VIE DE VOS SYSTÈMES ET AMÉLIORATION DES PERFORMANCES

SSI SCHÄFER propose des solutions sur mesure pour prolonger la durée de vie de votre installation. Cela va des prestations de maintenance effectuées en continue sur votre site par des techniciens de notre service SSI Resident Maintenance® jusqu'à une modernisation intelligente de votre entrepôt. Ceci permet une gestion optimale du cycle de vie de votre installation.



Maintenance sur site SSI®

Les techniciens de notre service de maintenance sur site (SSI Resident Maintenance®) vous apportent une assistance technique globale, qui vous permet de réduire considérablement la charge de travail de votre entreprise. SSI SCHÄFER assure l'entretien permanent et durable de votre installation à un prix fixe et sous l'entière responsabilité de son personnel.

Les techniciens de SSI SCHÄFER apportent leur expertise directement sur votre site

Nos techniciens connaissent parfaitement non seulement votre système, mais aussi vos processus sur site. Ainsi, les éventuels défauts et goulets d'étranglement peuvent être détectés à un stade précoce et éliminés sans délai. L'utilisation d'un logiciel de planification moderne permet d'effectuer les travaux de maintenance convenus en coordination avec vos cycles de travail et d'interrompre le moins possible le fonctionnement de votre installation.

LES AVANTAGES EN UN COUP D'OEIL:

- Techniciens SSI SCHÄFER certifiés sur site
- Disponibilité maximale de l'installation
- Maintenance de l'ensemble de l'installation jusqu'à 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, si nécessaire
- Temps de réaction les plus rapides possibles et optimisation continue de votre système
- Maintenance préventive de tous les composants du système
- Utilisation d'outils de planification de pointe pour effectuer la maintenance dans des cycles dynamiques
- Plans d'entretien pour planifier les inspections de routine des composants essentiels du système





Plus rapidement, plus efficacement : Amélioration des performances de l'entrepôt grâce à sa modernisation

SSI SCHÄFER propose des prestations de modernisation des entrepôts, qui permettent d'adapter votre installation aux normes les plus récentes et de prolonger la durée de vie de votre investissement. Nous mettons à jour les systèmes SSI SCHÄFER et ceux de tiers en remplaçant rapidement et de manière fiable les composants, **les extensions ou les développements informatiques** et en intégrant de manière optimale les nouveaux flux de marchandises. Avantages en un coup d'œil : productivité accrue, flux de marchandises optimisés, conception moderne des postes de travail et économies d'énergie.

• Modernisation en cours d'exploitation :

SSI SCHÄFER modernise votre logistique interne existante rapidement et à moindre coût pendant l'exploitation, minimisant ainsi vos temps d'arrêt.

• Modernisation de l'installation et du système de pilotage :

Nous modernisons votre système et remplaçons les composants obsolètes tels que les systèmes d'entraînement inefficaces nécessitant une maintenance complexe et les systèmes de contrôle propriétaires obsolètes par des unités économes en énergie (Green Logistics). Les modernisations peuvent améliorer les performances jusqu'à 30 %.

• Économies d'énergie réalisées grâce aux composants des transstockeurs :

L'équipement des transstockeurs avec des unités de commande modernes crée des potentiels d'économie d'énergie importants, par exemple avec des couplages de circuits intermédiaires intelligents ou des unités de rétroaction d'énergie.

• Amélioration de l'efficacité grâce à des extensions :

Nous ajoutons de nouvelles allées et sections de convoyage, adaptons les parcours existants, remplaçons des composants ou modifions la conception des rayonnages pour créer des emplacements de stockage supplémentaires et accroître durablement l'efficacité de votre installation

• Optimisation des processus par la modernisation IT :

Le remplacement du matériel client/serveur, les mises à jour du système d'exploitation et de la base de données, la modification et le développement des processus informatiques actuels ou la mise en œuvre d'une version modifiée peuvent vous aider à optimiser vos processus.

SELECTED REFERENCES:



LES AVANTAGES EN UN COUP D'ŒIL :

- Modernisation des systèmes mécaniques, électriques et de contrôle (mises à niveau logicielles et matérielles)
- Modernisation de l'installation en cours d'exploitation avec un minimum de restrictions de fonctionnement
- Optimisation des processus
- Augmentation de l'efficacité et de la durée de vie
" Croître au fur et à mesure !" - le système évolue avec votre entreprise
- Logistique verte : développement durable grâce aux économies d'énergie



DES SERVICES POUR UNE DURÉE DE VIE OPTIMALE

SSI SCHÄFER propose des solutions innovantes afin d'optimiser la durée de vie de votre installation et d'obtenir des performances et une disponibilité maximales tout au long de son cycle de vie. Nos prestations de services vont de la gestion des pièces de rechange dans le monde entier à des formations et certifications complètes, adaptés à vos besoins et objectifs spécifiques.



Service global de gestion des pièces de rechange

En tant que partenaire commercial dédié, SSI SCHÄFER vous propose un service complet de pièces détachées disponible 24 heures sur 24 dans le monde entier. Les prestations de SSI SCHÄFER incluent la préparation et la livraison des commandes de pièces de rechange, la constitution de listes et de lots de pièces de rechange et la réparation des pièces.

Bien entendu, des spécialistes de notre service après-vente se chargent également du montage sur site des pièces de rechange.

- Les lots de pièces de rechange contiennent à la fois les pièces essentielles pour assurer la disponibilité de l'installation, ainsi que les pièces de rechange et les pièces d'usure nécessaires pendant toute la durée de la garantie.
- Création de lots de pièces détachées individualisés en fonction des besoins spécifiques du système
- Portail de services/boutique en ligne avec une documentation sur les pièces spécifiques à l'installation (commandes archivées)
- Gestion active de la fin de vie des installations avec des alternatives appropriées
- Des solutions efficaces pour votre stockage de pièces de rechange telles que notre tour de stockage LOGIMAT



Formation et certification : Formation à l'utilisation et à la maintenance de l'installation

Vos installations et systèmes doivent être utilisés correctement afin d'atteindre leur plein potentiel et d'éviter les temps d'arrêt inutiles. SSI SCHÄFER vous propose après la mise en service et en fonction des besoins des formations adaptées pour vous et vos employés. Les sessions de formation sont organisés par des équipes spécialisées

et se déroulent soit dans vos locaux, soit dans nos centres de compétence. Vos employés peuvent ainsi se familiariser avec les technologies SSI SCHÄFER et apprendre à les utiliser dans un environnement sécurisé.

La formation est toujours validée par la remise d'un certificat.

LES AVANTAGES EN UN COUP D'ŒIL :

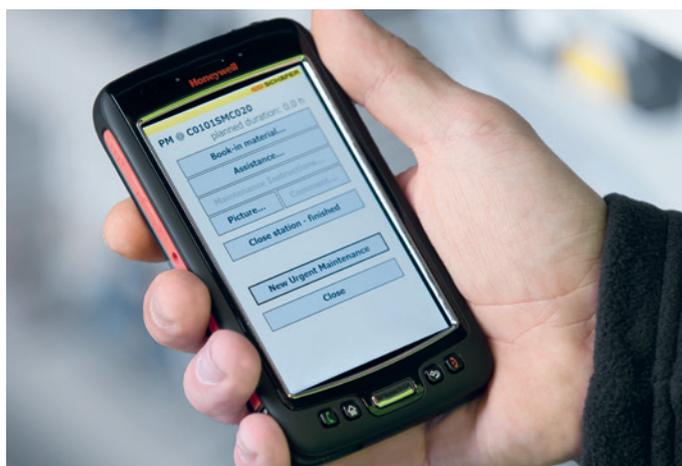
- Formation de vos employés à la maintenance du système sur votre site ou dans notre centre de compétences
- Formation des opérateurs et des responsables (formation complémentaire en option après un changement de personnel)
- Combinaison de théorie et de pratique
- Formateurs qualifiés avec une grande expertise professionnelle (formation possible en plusieurs langues)
- Plateforme d'apprentissage en ligne pour une autoformation continue de vos techniciens

DES SERVICES COMPLÉMENTAIRES AVEC DES OUTILS INTELLIGENTS À LA POINTE DE LA TECHNOLOGIE

Système de gestion de la maintenance assisté par ordinateur (GMAO)

Les big data sont un aspect central de l'industrie 4.0. L'accent est mis sur le stockage, la consolidation et la visualisation de l'information afin d'en tirer des conclusions approfondies. Le système de GMAO de SSI SCHÄFER est un portail de service électronique permettant de gérer et de contrôler efficacement les travaux de maintenance et de réparation de votre système.

L'historique complet des maintenances et des réparations effectuées est disponible 24 heures sur 24 sur simple pression d'un bouton, ce qui vous permet de planifier les prestations de maintenance à l'avance. Le système de GMAO de SSI SCHÄFER documente et optimise les activités de maintenance. Il permet ainsi d'améliorer de façon significative l'efficacité des opérations de maintenance et la disponibilité de votre système.



LES AVANTAGES EN UN COUP D'ŒIL :

- Processus sans papier et documentation électronique des activités de maintenance
- Disponibilité permanente de la documentation technique telle que les instructions d'entretien
- Aperçu continu de l'historique des maintenances de votre système
- Prévention des dysfonctionnements par l'analyse des données à long terme
- Planification et optimisation de la maintenance préventive
- Liste détaillée des interventions de maintenance pour chaque composant du système
- Organisation efficace des travaux de maintenance
- Liste des pièces de rechange utilisées et mémorisation aisée via la boutique en ligne de notre portail de service

Boutique en ligne

Vous pouvez commander vos pièces de rechange 24 heures sur 24 via la boutique en ligne. Les pièces de rechange sont livrées dans un délai garanti et à des prix fixes.

LES AVANTAGES EN UN COUP D'ŒIL :

- Représentation claire de l'ensemble de la structure du système avec référence à la station concernée
- Intégration de tous les sous-systèmes
- Archivage des commandes pour les commandes récurrentes.
- Suivi de commande et de livraison

SIX RAISONS DE CHOISIR SSI SCHÄFER:

- **Sécurité :**

En tant qu'entreprise familiale indépendante financièrement, notre vision s'inscrit sur le long terme. Faites-nous confiance : notre équipe d'experts sera encore là pour vous demain et après-demain.

- **Rentabilité :**

Nos solutions sont évolutives et sont développées selon vos exigences. Vous pouvez mettre à niveau ou moderniser votre installation à tout moment.

- **Qualité :**

En tant que spécialiste de systèmes, nous vous fournissons des solutions individualisées et hautement qualitatives, que nous concevons intégralement en tant que seul et unique fournisseur.

- **Fiabilité :**

Grâce à notre service après-vente réparti dans le monde entier au plus proche de nos clients, nous garantissons un fonctionnement efficace et durable de vos installations.

- **Savoir-faire :**

Les solutions de SSI SCHÄFER sont toujours à la pointe de la technologie et s'intègrent aisément dans votre environnement (informatique) existant.

- **Présence internationale :**

En tant qu'entreprise présente dans le monde entier, nous sommes toujours proches de nos clients. Nos équipes d'experts sont réparties dans 70 filiales à travers le monde et parleront toujours votre langue.

ssi-schaefer.com

1218EN © SSI SCHÄFER

Printed in Austria.

No liability for misprints.

Photo credits: shutterstock: P. 1: Dragon Images, P. 3: Rawpixel.com; gettyimages: P. 2: Daniel Ingold, P. 3: Cecilie Arcurs; istock: P. 4 mikkelwilliam

SSI SCHÄFER