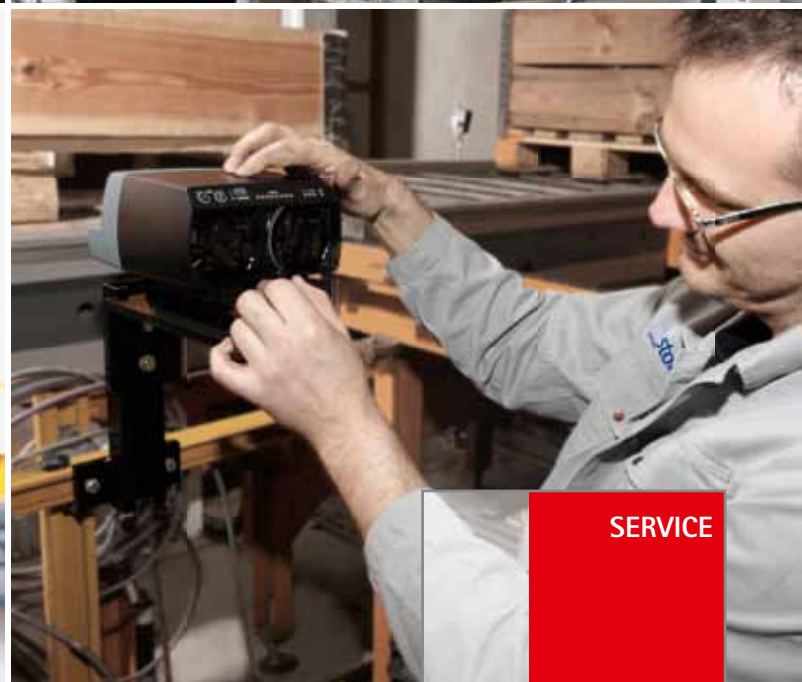


Lifetime Partnership

Rundum sorglos mit Service von viastore



Lifetime Partnership

Wir sind immer für Sie da



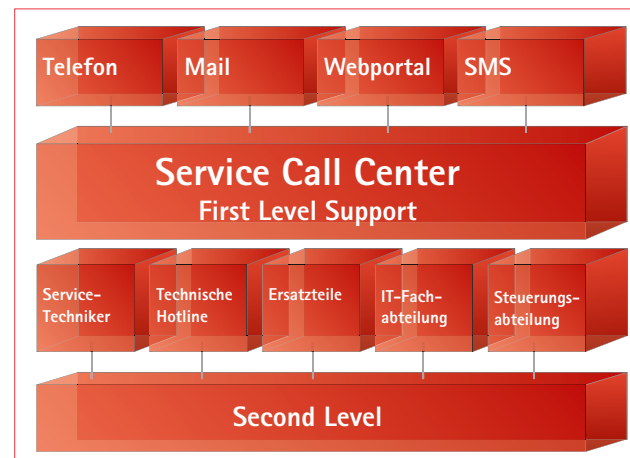
Die beste Logistikanlage ist nur so gut wie ihre Wartung und Instandhaltung. Daher bietet Ihnen viastore systems vielfältige, auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittene Serviceleistungen an.

Dazu zählt die präventive Wartung Ihrer Anlage ebenso wie die jährliche Überprüfung nach Unfallverhütungsvorschrift. Unser Ziel ist es, einen defekt-

bedingten Stillstand Ihres Lager- und Fördersystems durch rechtzeitige Beseitigung von Verschleißerscheinungen und Schwachstellen auszuschließen. Sollte Ihre Anlage dennoch einmal ins Stocken geraten, erreichen Sie uns per Hotline an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr. Und zwar nicht nur eine freundliche Stimme vom Band, sondern Spezialisten für IT, Steuerung, Technik und Ersatzteile.

Sie kümmern sich um Ihre Kunden – wir kümmern uns um Ihre Logistik-Anlage

- Permanente Erreichbarkeit
- Service Levels – je nach Anforderung
- Minimale Reaktionszeiten
- Max. 1 Stunde Stillstand (optional)
- Wir stellen Ihnen das Service-Personal in Ihrer Anlage – Sie kümmern sich um Ihr Geschäft
- Weltweit eine Telefonnummer
- Erhöhung der Anlagenverfügbarkeit
- Präventive Online-Wartung



Unser gesamtes Service-Angebot

Stets zu Ihren Diensten

03

Maintenance/Field Service

- Wartung
- Inspektion
- Reparaturen
- TOM (Technical Operation and Maintenance)
- Monteurensendung

Remote Service

- 24h-Helpdesk
- Teleservice
- Hotline
- präventive Wartung

IT-Services

- Software-Support
- Datenbank-Monitoring
- Application Monitoring
- Viren-Check
- WMS-Support
- MFS-Support

Web Services

- Callhistory
- Statistik
- Hotline-Meldung
- Allgemeine Anlagen-Informationen

Condition Monitoring

- Datenbank-Monitoring
- Application Monitoring
- Anlagen-Monitoring
- Performance Checks

Prüfungen

- UVV-Prüfung
- Brandschutz
- Regalprüfung
- PSA-Prüfung

Original Spare Parts

- Beratung
- Digitaler Ersatzteilkatalog
- Ersatzteillieferung
- Ersatzteilkapete
- Verschleißteilkapete
- Ersatzteilbevorratung

Schulungen, Trainings

- Sicherheitstechnik
- Wartung/Instandhaltung
- Operations
- Troubleshooting
- Betreiberschulung

Service-Verträge

- Wartung, Inspektion
- Software-Support
- Teleservice
- Datenbank-Support
- Web Monitoring

Modernisierung/Umbau/Retrofit

- Beratung, Bestandsaufnahme
- Konzeption, Planung
- Workshops
- Simulation
- Realisierung

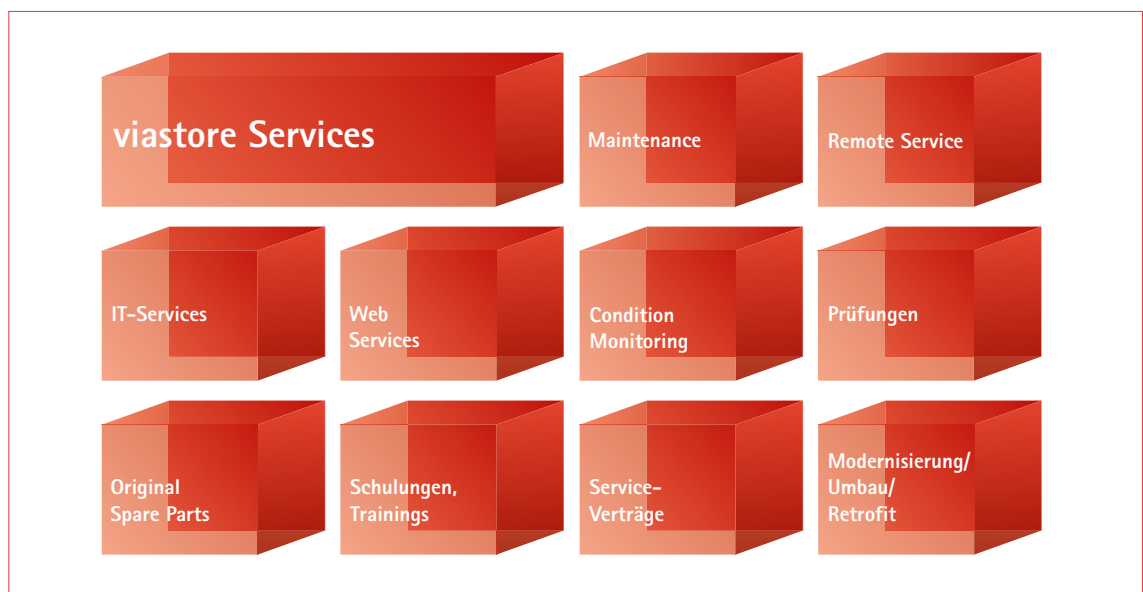


Ihre Zufriedenheit ist unser Anspruch

Unser Serviceportfolio: modular und individuell



Damit Ihre Logistikanlage die maximale Leistung bringt, brauchen Sie professionelle Unterstützung. viastore systems bietet Ihnen umfassende, modulare und individuell auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittene Serviceleistungen. Bei uns sind Sie in besten Händen. Denn Ihre Zufriedenheit ist unser Anspruch.





Unsere Logistiksysteme sind zuverlässig. Damit das auf Dauer so bleibt, führen wir vorbeugende Wartungen und kontinuierliche Inspektionen durch. Das erhöht die Leistung Ihrer Anlage und reduziert ungeplante Stillstandszeiten.

Unsere Servicetechniker erkennen eventuelle Mängel, bevor es zum Stillstand kommt. Sie warten Ihr Logistiksystem, ersetzen Verschleißteile, halten Ihren Ersatzteilverrat aktuell und weisen Sie auf Optimierungspotenzial hin.

- Einsatz intelligenter Bauteile
- Bauteile, die die Grenze ihrer rechnerischen Lebensdauer erreicht haben, werden getauscht
- Flächendeckendes Netz von Service-Mitarbeitern
- Planbare Stillstandszeiten: Maßnahmen werden dann durchgeführt, wenn der Anlagenbetrieb nicht beeinträchtigt wird
- Schaffung der höchstmöglichen Verfügbarkeit
- Minimierung der Downtime
- Stillstand vermeiden

- Wartung
- Inspektion
- Reparaturen
- TOM (Technical Operation and Maintenance)
- Monteurentsendung



Remote Service und Hotline

Schnell erreichbar, wann immer Sie uns brauchen



Unsere Hotline-Ingenieure klicken sich direkt auf Ihre Anlage – bis auf die Steuerungsebene der Regalbediengeräte und der Fördertechnik. Das ermöglicht eine rasche Ereignisanalyse und Fehlerbeseitigung. Besonders vorteilhaft für Sie, wenn Sie keinen eigenen Instandhaltungsdienst aufbauen möchten. Ergänzt um ein bereits mit der Anlage ausgeliefertes Ersatzteilkpaket ist eine weitgehend unterbrechungsfreie Betriebsbereitschaft erreicht.

- IT-basierter Kundenservice
- Erreichbarkeit rund um die Uhr, an 365 Tagen im Jahr
- Schneller Zugriff auf Kundenanlage via Internet/VPN (Remote Access)
- Schnelle Störungslokalisierung durch Visualisierung aller Anlagenzustände
- Schnelle Störungsbehebung durch erfahrene Spezialisten
- Zugriff auf lückenlose Historie jeder Kundenanlage
- Mehr als 80 Prozent der Calls werden innerhalb einer Stunde über die Hotline geklärt
- Permanente automatische Überwachung von Hard- und Software der Anlage (von Datenbanken bis Logfiles) durch Teleservice und Webmonitoring. Frühest mögliche Beseitigung von Abweichungen
- Regelmäßige Ferndiagnose

- 24h-Helpdesk
- Teleservice
- Hotline
- präventive Wartung



Damit Ihre Anwendung aktuell ist und störungsfrei läuft



Grundlage für eine schnelle Logistik ist das reibungslose Zusammenspiel von Lager-, Materialfluss- und IT-Systemen. Das spart Zeit und Geld – und erhöht die Produktivität.

Mit den IT-Services von viastore pflegen Sie Ihre Software kontinuierlich und sorgen dafür, dass Ihre Applikationen und die Systemumgebung zuverlässig laufen.

Automatische Überwachung von Events, die in Logdateien protokolliert werden:

- Füllgrade, Partitionen, Ausfall von Festplatten, Starten und Beenden von Systemdiensten, Clusterressourcen, Programmabstürze ...
- Zyklische Überprüfung auf Viren und Würmer, regelmäßiges Einspielen von Sicherheitsupdates
- Unverzögliche Reparatur des WMS-Servers vor Ort mit Bereitstellung passender Ersatzteile
- Datenfunk-Systeme: Full-Service (Finanzierung, Installation, Reparatur, Parametrierung, Test, Ersatz)
- Bugfixing
- Service Releases

- Software-Support
- Datenbank-Monitoring
- Application Monitoring
- Viren-Check
- WMS-Support
- MFS-Support



Web-Services: Kundenportal my.viastore.com

Online mehr wissen und nutzen



Das Internet wird auch für den Betrieb von automatischen und von manuellen Logistiksystemen immer wichtiger. Die Anlage meldet sich automatisch online per E-Mail oder SMS, wenn ein unvorhergesehener Zustand eintritt. Damit kann Ihr Service-Personal sofort reagieren. Oder unsere Hotline-Ingenieure werden remote-aktiv – je nach Bedarf.

Eine für Sie äußerst hilfreiche Einrichtung ist my.viastore.com, das Kundenportal von viastore im Internet. Hier finden registrierte Benutzer Statistiken zur Anlage, Ersatzteillisten und weitere Informationen, sie haben die Möglichkeit, Hotline-Meldungen abzusetzen, können den Bearbeitungsstand ihrer Anfragen verfolgen, Reaktionen auf abgeschlossene Calls auch nachträglich auswerten und finden individuelle Informationen und Dokumente – exakt auf ihren Bedarf zugeschnitten.

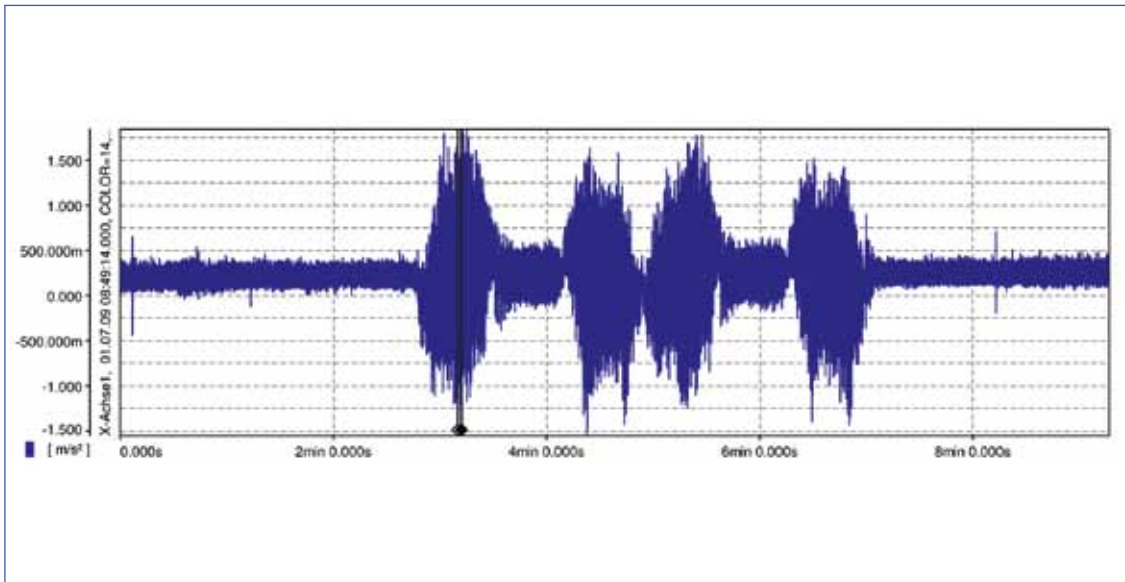
- Callhistory
- Statistik
- Hotline-Meldung
- Allgemeine Anlagen-Informationen



The logo consists of a 3D cube with a red-to-orange gradient. The words 'Web Services' are written in white on the front face of the cube.

Condition Monitoring

Und Ihre Instandhaltungskosten sinken



Das Condition Monitoring ist die systematische Zustandsüberwachung sämtlicher Teile und Komponenten Ihrer Logistik-Anlage. Das umfasst die Regalbediengeräte ebenso wie die Fördertechnik, sämtliche Antriebe, Bremsen, Regler oder auch Betriebsstoffe. Dabei messen wir definierte Parameter, interpretieren und visualisieren sie und werten sie aus. Damit können wir Störungen detektieren, bevor sie tatsächlich entstehen. Voraussetzung dafür sind Erfahrung und Kompetenz, um beispielsweise durch Schwingungsmessungen Störquellen zu lokalisieren.

- Reduzierung der Ausfallzeiten und -kosten
- Planbare Stillstandszeiten
- Höhere Betriebssicherheit
- Optimale Steuerung Ihrer Mitarbeiter
- Zielgerichtete Ersatzteilbeschaffung
- Optimale Nutzung der Anlagenkapazität
- Optimale Nutzung der Standzeit von Verschleißteilen

- Datenbank-Monitoring
- Application Monitoring
- Anlagen-Monitoring
- Performance Checks



Prüfungen

Kontrolle ist sicherer



Vom Gesetzgeber werden regelmäßige Überprüfungen des Lagers verlangt. Zahlreiche Verordnungen und Gesetze z. B. auch der Berufsgenossenschaft regeln die Anforderungen. viastore überlässt hier nichts dem Zufall und bietet Ihnen alle erforderlichen Prüfungen als Dienstleistung an.

UVV-Prüfung

Der Gesetzgeber gibt vor, dass Lager jährlich nach den Unfallverhütungsvorschriften (UVV) überprüft werden. Wir führen diese UVV-Prüfungen nach den „Berufsgenossenschaftlichen Regeln für Sicherheit

und Gesundheit bei der Arbeit“ BGR 234 in Ihren Lagern und Logistikanlagen durch. Zu Ihrer Sicherheit.

Brandschutz

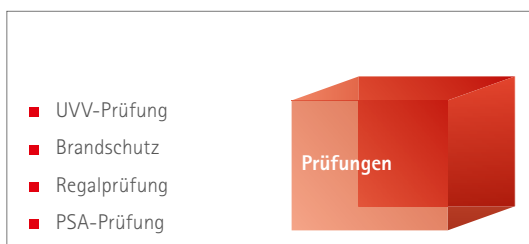
Die Lagerung von Waren kann brandgefährlich sein. Die Gefahren können dabei von den eingelagerten Gütern und von den für den Lagerbetrieb notwendigen Einrichtungen ausgehen. Daher steht der Brandschutz bereits bei der Errichtung des Lagers im Fokus. Doch im Lauf der Zeit ändern sich Technik, Produkte, Ladungsträger. Ist Ihr Brandschutz noch aktuell? Eine konsequente, konstante Überprüfung ist dringend erforderlich. Am besten durch die Fachleute. Am besten durch uns.

Regalprüfung

viastore bietet Ihnen einen Inspektions-Service für alle prüfpflichtigen Regalsysteme. Alle viastore-Regalinspektoren sind intensiv geschult und haben eine Prüfung zum „geprüften Regalinspekteur“ abgelegt. Die jährlichen Inspektionen erfolgen bei laufendem Betrieb mittels Sichtkontrollen. Die Ergebnisse werden protokolliert und das Lager erhält die Inspektionsplakette. Durch das rechtzeitige Erkennen von Schäden lassen sich folgenschwere Unfälle vermeiden und Reparaturkosten gering halten.

PSA-Prüfung

Persönliche Schutzausrüstungen gegen Absturz (PSA) sollten nach jeder Beanspruchung genau gesichtet werden. Auf jeden Fall muss sie ein Profi mindestens einmal im Jahr prüfen. Er entscheidet, ob sich die Ausrüstung in einwandfreiem Zustand befindet und ob die berufsgenossenschaftlich vorgeschriebene Ablegereife erreicht ist.



Original Spare Parts

Darauf können Sie sich verlassen



Um Ihre Lieferfähigkeit zu sichern und den Wert Ihrer Anlage zu erhalten, ist der Einsatz von originalen Ersatzteilen der jeweiligen Hersteller entscheidend.

Wir bieten Ihnen individuell auf Ihre Anlage abgestimmte Ersatzteilkataloge, die Ersatzteilbevorratung in unserem Logistikzentrum und die perfekte Lieferlogistik – präventiv, per Express oder Overnight. Sie bestellen einfach und bequem über my.viastore.com.

- Effiziente Ersatzteil-Logistik
- Lieferzeit der Ersatzteile innerhalb von 24 Stunden
- Bestellung der Ersatzteile über das Internet
- Die wichtigsten Ersatzteile liegen bei der Anlage
- Exakte Dokumentation aller eingebauten Ersatzteile
- Ersatzteilbevorratung individuell für Ihr Logistik-System
- Ersatzteildokumentation unter my.viastore.com

- Beratung
- Digitaler Ersatzteilkatalog
- Ersatzteillieferung
- Ersatzteilkataloge
- Verschleißteilkataloge
- Ersatzteilbevorratung



Schulungen und Trainings

Damit Sie auf dem neuesten Stand sind



Ein Intralogistiksystem ist immer nur so gut, wie es betrieben wird. Und dafür braucht es Mitarbeiter, die in den Bereichen Instandhaltung, Reparatur und Störungsbehebung geschult sind und über alle Abläufe und Steuerungsebenen im Lager und Logistikzentrum Bescheid wissen. Wer könnte das besser leisten als derjenige, der Ihr Intralogistiksystem am besten kennt? In individuellen und bedarfsgerechten Schulungen coachen wir Ihre Mitarbeiter, damit sie mit der Anlage sicher umgehen.

- Lager- und Kommissionierprozesse
- Software – von der Anwendung bis zur Programmierung
- Instandhaltungs- und Reparaturarbeiten
- Störungsbehebung
- Sicherheit im Lager – korrekte Anwendung der persönlichen Sicherheitsausrüstung

- Sicherheitstechnik
- Wartung/Instandhaltung
- Operations
- Troubleshooting
- Betreiberschulung



Service-Verträge

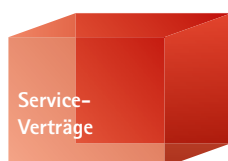
Modular, individuell, transparent



Die Service-Verträge von viastore sind modular aufgebaut, richten sich individuell nach Ihren Anforderungen – und sind dabei absolut transparent. Damit haben Sie den exakten Überblick über die jährlichen Kosten und die vereinbarten Service Level Agreements (SLA). Deren Einhaltung ist damit auch vertraglich garantiert. Ändern sich Ihre Anforderungen, ändert sich Ihr Servicevertrag mit. Ohne Wenn und Aber, ohne Kleingedrucktes und ohne versteckte Kosten.

- Modulare Verträge
- Einfach änder- und erweiterbar
- Garantierte SLA
- Jedes Zeitfenster bis 24 Stunden/7 Tage realisierbar
- Wählbare Reaktionszeiten
- Einbindung sämtlicher Anlagenkomponenten

- Wartung, Inspektion
- Software-Support
- Teleservice
- Datenbank-Support
- Web Monitoring



Zertifizierte Qualität

Mehr als ein Versprechen



Sämtliche viastore-Prozesse, damit auch alle Prozesse im Bereich Service und After Sales, sind bereits seit vielen Jahren nach DIN ISO zertifiziert und werden regelmäßig durch externe Auditoren überprüft – international.

Das bedeutet zum Beispiel: Unsere sämtlichen Tätigkeiten für Sie – ob Hotline Call oder Einsatz an Ihrer Anlage, ob Ersatzteil oder Veränderungen an der gesamten Anlage, sind exakt dokumentiert und für Sie über den geschützten Kundenbereich auf my.viastore.com nachvollziehbar. Zum Beispiel messen wir auch die mit Ihnen vereinbarten Reaktionszeiten und andere Elemente der mit Ihnen vereinbarten Service Level Agreements (SLA), dokumentieren dies und stellen es Ihnen zur Verfügung. Unser Service ist mehr als ein Versprechen. Unser Service ist garantiert.

Die Durchgängigkeit Ihrer Betreuung stellen wir durch unser bewährtes Key Account Management sicher. Damit haben Sie einen zentralen Ansprechpartner, der alle Ihre Anlagen kennt und Ihre sämtlichen Fragen zur gesamten Anlagentechnik koordiniert.

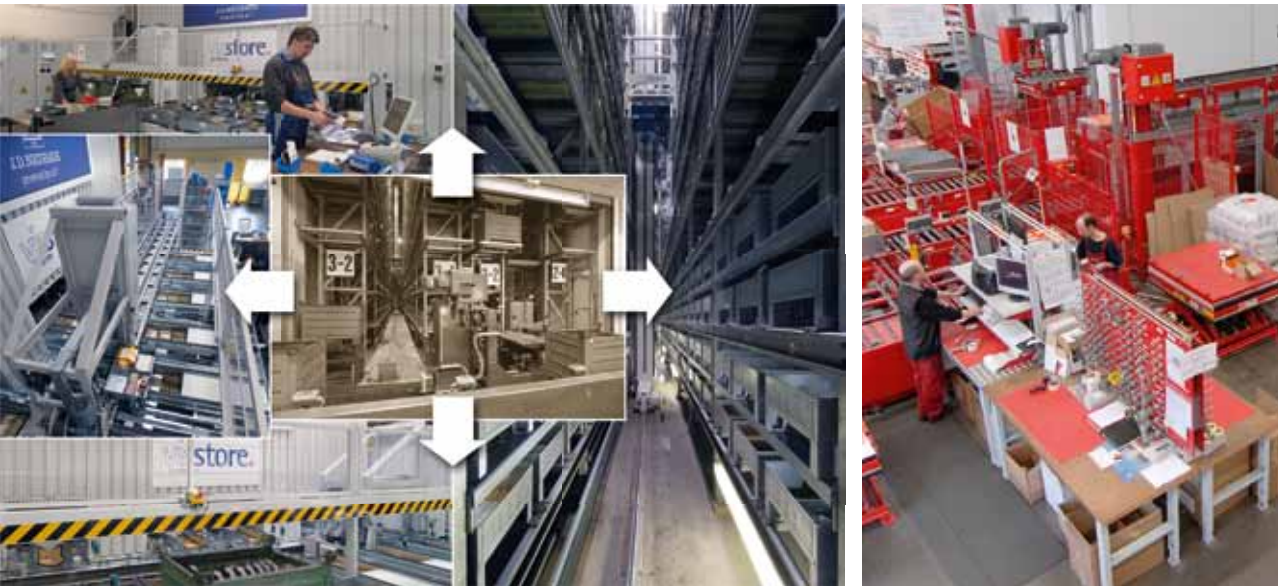
- Zertifizierte Prozesse
- Dokumentation sämtlicher Arbeiten
- Transparentes Customer Support System mit Online-Kundenzugriff
- Messung der SLA
- Automatische Wartungscalls und aktive Überprüfung
- Automatische Weitergabe der Wartungsberichte in die Service- und Ersatzteilabteilung, wenn erforderlich
- Jährliche Überprüfung des Wartungszustands der Anlagen durch Service-Supervisor
- Festlegen erforderlicher Maßnahmen bei Abweichung vom Sollzustand
- Zertifizierte Mitarbeiter

Konsequentes Key Account Management mit langjährigen Mitarbeiter-Teams

- Zentraler Ansprechpartner für alle Anlagen
- Zentrale Koordination der Fragen zur gesamten Anlagentechnik
- Regelmäßige lokale Statusgespräche an den Standorten

Retrofit mit viastore

Für noch mehr Logistikeffizienz



Geschäftsprozesse, Artikelstrukturen und Technologien verändern sich permanent. Hier steht Ihnen viastore systems mit Rat und Tat zur Seite, um die Abläufe Ihrer Logistikanlage anzupassen. Wir modernisieren Ihr Lager, die Regalbediengeräte und das Lagerverwaltungssystem. Innerhalb der Intralogistik erneuern wir das Materialflusssystem in Ihrem Hochregallager. Wir verfügen über umfassende Kompetenzen im Bereich Umbau, Lagermodernisierung und Retrofit bestehender Logistiksysteme – auch von Fremdanbietern. Wir bieten Ihnen zahlreiche Upgrade-Möglichkeiten – nicht nur beim Warehouse Management System, sondern auch bei der Materialflussteuerung, der Fördertechniksteuerung, der Elektrik und der Mechanik.

Wir unterstützen Sie von Anfang an. Wir halten Ihr Intralogistik-System „forever young“.

- Neuanlagen
- Modernisierung
- Beratung und Planung
- Kommissioniersysteme
- Regalbediengeräte
- WMS viad@t
- SAP Logistics Solutions
- Service, Hotline, Originalteile

DE viastore systems GmbH
 Magirusstraße 13
 70469 Stuttgart
 Germany
 Tel. +49 711 98180
 Fax +49 711 9818180

NL viastore systems BV
 Elektrostraat 17
 7483 PG Haaksbergen
 Netherlands
 Tel. +31 53 5743861
 Fax +31 53 5743862

USA viastore systems Inc.
 4890 Kendrick SE
 Grand Rapids, MI 49512
 USA
 Tel. +1 616 9773950
 Fax +1 616 9775006

CZ viastore systems s.r.o.
 Dopravní 139/33
 318 00 Plzeň-Nová Hospoda
 Czech Republic
 Tel. +420 377 495406

FR viastore systems S.A.R.L.
 31 allée du Grand Coquille
 45800 St. Jean de Braye
 France
 Tel. +33 2 38619860
 Fax +33 2 38619866

RU ooo viastore systems
 Severnoe Highway
 Building 10, Office 306
 Ramenskoe
 Moscow Region 140105
 Russia
 Tel. +7 496 465 9202

ES viastore systems S.A
 C/Paletes, 8 Edificio B
 Parc Tecnològic del Vallès
 08290 Cerdanyola (Barcelona)
 Spain
 Tel. +34 93 5910800
 Fax +34 93 5824397

www.viastore.com
info@viastore.com

