



# KUNDENDIENST

LIFETIME PARTNERSCHAFT - WIR BEGLEITEN IHRE ANLAGE

INSTANDHALTUNG

INSTANDSTELLUNG

24-H CALL CENTER

REMOTE ACCESS

ERSATZTEILE

SCHULUNGEN

MODERNISIERUNG





## WIR SIND FÜR SIE DA!

### LIFETIME PARTNERSCHAFT

Als Generalunternehmen bieten wir Ihnen ein breites Produkt- und Leistungsspektrum an. Die Kernkompetenzen umfassen automatische Fördersysteme, Lagersysteme, Automatisierung, IT-Lösungen, Verladesysteme, Spezialgeräte.

Auch nach der Inbetriebnahme Ihres Logistiksystems sind wir für Sie da. Der Gilgen-Kundendienst stellt sicher, dass wir Sie mit unseren Serviceleistungen während der gesamten Lebensdauer Ihrer Anlage optimal begleiten können und Ihre Anlage immer auf dem neusten Stand der Technik ist.

Von der Instandhaltung bis zu Generalüberholung und der Lagermodernisierung, der Gilgen-Service gewährleistet durch die Inspektion und Wartung einen sicheren und reibungslosen Betrieb Ihrer Anlagen.

Unser Serviceteam steht Ihnen in der Schweiz und im angrenzenden Ausland 365 Tage zur Verfügung.



In den internationalen Marktgebieten wird der Kundendienst vor Ort durch die jeweilige Niederlassung der Gilgen Logistics AG sichergestellt.

Unsere praxiserfahrenen Spezialisten sind bestens auf die Logistiksysteme ausgebildet. In regelmäßigen Abständen wird Ihre Anlagen anhand von umfassenden Checklisten geprüft.

Denn die höchste Verfügbarkeit Ihrer Anlage ist die wichtigste Voraussetzung für eine funktionierende Supply Chain und somit für den Erfolg Ihres Unternehmens.



Wir sind für Sie da!

Kontaktieren Sie unsere Kundendienst-Spezialisten



## INDIVIDUELLE ANFORDERUNGEN

### UNSERE SERVICELEISTUNGEN

Wir bieten vielfältige und individuelle auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittene Serviceleistungen.

Sie erreichen uns rund um die Uhr, während 365 Tagen im Jahr. Unsere erfahrenen und bestens ausgebildeten Mitarbeiter werden Sie mit Rat und Tat unterstützen.

Innerhalb einer vertraglichen Reaktionszeit stehen Ihnen unsere Servicetechniker vor Ort zur Verfügung - von der Mechanik und Elektrik bis hin zur IT.

- **Präventivwartung und kontinuierliche Inspektion**
- **Schnelle Reaktionszeiten, rasche Störungslokalisierung und -behebung**
- **24-h-Call-Center**
- **Remote Access / Ferndiagnose**
- **Regionaler Servicestützpunkt in Ihrer Nähe**
- **Reparatur- und Instandsetzungsservice**
- **Ersatzteilibewirtschaftung**
- **Anlagenanalyse / Beratung**
- **Sicherheits- und Anwenderschulung**
- **Umbau und Modernisierung / Retrofit**





# HÖCHSTE ANLAGENVERFÜGBARKEIT

## INSTANDHALTUNG UND WARTUNG

Unsere Servicepakete haben wir so konzipiert, dass eine höchstmögliche Anlagenverfügbarkeit garantiert werden kann.

### 1st-Level Betreuung

Während den Betriebszeiten betreut das Gilgen-Personal Ihre Anlage vor Ort und garantiert aufgrund minimaler Anzahl und Dauer von Störungen und rascher Behebung eine hohe Verfügbarkeit Ihrer Logistiksysteme.

### 2nd-Level Betreuung

Sie betreuen die Anlage mit eigenem Personal. Die Anlagenwartung wird durch Gilgen in regelmässigen Abständen nach unseren Checklisten ausgeführt. Über den Pannendienst für Störungs- und Reparaturbehebung sind wir rund um die Uhr erreichbar. Der Gilgen-Service sorgt überall und zu jederzeit für eine schnelle Störungsbeseitigung und minimierte Ausfallzeiten.

### 3rd-Level Betreuung

Sie betreuen und warten Ihre Anlagen selbst; bei Bedarf unterstützen Sie unsere Servicetechniker bei Wartungsinspektionen. Selbstverständlich sind wir für den Pannen- und Reparaturdienst rund um die Uhr erreichbar. Unser Team hilft Ihnen gerne, den richtigen Zeitpunkt für die Wartung Ihrer Anlage zu finden.

### Wartungskonzept

Das Wartungskonzept zählt zu den wichtigsten Beiträgen zur Maximierung der Verfügbarkeit und der Erhöhung der Lebensdauer Ihrer Anlage.

Der dafür erstellte Wartungsplan beinhaltet alle notwendigen Wartungsaktivitäten an den Systemen. Die Wartung erfolgt nach herstellereigener Checkliste und wird von unseren qualifizierten Servicetechnikern durchgeführt.

Durch die präventive, regelmässige und vorausschauende Wartung (Predictive Maintenance) werden Schwachstellen schon im Vorfeld erkannt und beseitigt.

Wir dokumentieren alle Arbeiten ausführlich in einem Wartungsbericht. Dies verschafft Ihnen die nötige Transparenz, damit Sie bestens über den Zustand Ihrer Anlage informiert sind.

Zum Inspektions- und Wartungsumfang gehören folgenden Arbeiten:

- Die Überprüfung sämtlicher mechanischer Anlagenteile auf Verschleiss, Funktionalität und Befestigung
- Ausführen aller notwendigen Schmier- und Einstellarbeiten inkl. der Einbringung von Schmierstoffen zur Gewährleistung der Lebensdauer
- Ersetzen oder Austausch von Verbrauchs- und Ersatzteilen infolge Abnutzung
- Funktionskontrollen an allen Sicherheitseinrichtungen
- Allgemeine Funktionskontrollen der betreffenden Anlagenkomponenten und Bestandteilen
- Erstellen der geforderten Protokolle und Checklisten

Der nach jedem Einsatz erstellte Bericht dokumentiert die durchgeführten Aktivitäten und den Zustand der Anlage wie folgt:

- Übersichtliche, nachvollziehbare Bestandsaufnahmen
- Angebot unterteilt in Instandstellungs- und Wartungsarbeiten
- Definieren der Verschleisstteile und deren Merkmale
- Inspektionsbericht zwecks Überprüfung und Sicherstellung der Selbstwartungen





## RUND UM DIE UHR ERREICHBAR



## INSTANDSTELLUNG UND STÖRUNGSBEHEBUNG

Unter der Nummer +41 844 44 54 36 / +41 844 GILGEN sind wir während 365 Tagen und rund um die Uhr erreichbar. Unsere erfahrenen und bestens ausgebildeten Mitarbeiter werden Sie mit Rat und Tat unterstützen.

Unsere Anlagen haben eine sehr hohe Verfügbarkeit. Dennoch besteht die Möglichkeit, dass Komponenten ausfallen können oder auf dem Lagerverwaltungssystem oder der Steuerung Hilfe notwendig wird. Gilgen ist für solche Fälle gut vorbereitet.

Der Bereitschaftsdienstvertrag garantiert höchste Priorität in der Bearbeitung allfälliger Störfälle sowie über kurze Reaktionszeiten bei deren Diagnose und Behebung. Das Spektrum der Massnahmen reicht von einer Remote Intervention bis hin zum Einsatz vor Ort.

Für den telefonischen Support steht die Hotline ganzjährig, 24 Stunden pro Tag, zur Verfügung.

Folgende Leistungen können via Hotline angefordert werden:

- Hotline-Betreuung für die Störungsbehebung oder Fernwartung
- Vor-Ort-Einsatz: Disposition eines Servicetechnikers für die Behebung von Störungen, welche nicht durch Ihr technisches Personal behoben werden kann
- Anforderung von Ersatzteilen, welche unmittelbar zur Störungsbehebung benötigt werden





## GERINGE AUSFALLZEITEN

### ERSATZTEILEBEWITSCHAFTUNG

Das „Ersatzteilpaket als Startset“ enthält alle Komponenten, die für die Verfügbarkeit Ihrer Anlage von Bedeutung sind. Der Umfang dieses Paketes folgt den Anforderungen an die Systemverfügbarkeit und nimmt Rücksicht auf Beschaffungs- und Transportzeiten sowie Kostenminimierung.

Durch die Ersatzteilbevorratung beim Kunden werden eventuelle Ausfallzeiten gering gehalten.

Im Falle einer Störung können unsere Servicetechniker direkt auf die Ersatzteile vor Ort zugreifen und die Anlage ohne grössere Verzögerung instandsetzen.

Wir unterhalten Ersatzteillager-Sortimente in Brislach, Oberwangen (CH) und Dortmund (D) und sorgen dafür, dass Ihre Bestellung schnellstmöglich geliefert wird.

Gerne bieten wir Ihnen einen 24 Stunden Ersatzteil-Service an, damit Sie rund um die Uhr bestellen können und eine rasche Abwicklung gewährleistet ist.

Vor Ort stehen Ihnen unsere Spezialisten schnell und zuverlässig zur Verfügung und übernehmen den Einbau der Ersatzteile.



**Ersatzteile  
Bestellung**

Bestellen Sie  
Ihre Ersatzteile  
über das  
Kontakt-  
formular



## ALLES AUS EINER HAND

### REMOTE ACCESS / BERATUNG / SCHULUNGEN

#### Hotline, Remote Access

Unsere Telefonbetreuung und unser Remote Access sind ganz auf Ihre Anforderungen zugeschnitten. Egal, ob in der Regelarbeitszeit zwischen 7.30 Uhr und 16.30 Uhr oder 24 Stunden am Tag über die ganze Woche (24/7).

Die Betreuung erfolgt durch praxiserfahrene, hochqualifizierte Fernwartungs-Fachkräfte. Durch gezielte Diagnose können sehr viele Störungsfälle bereits per Telefon oder Remote gelöst werden.

#### Service-Beratung

Die Service-Beratung findet einmal jährlich statt. Durch den regelmässigen Dialog mit unseren Service-Experten können frühzeitig Schwachstellen ausgeräumt und Verbesserungspotenziale an Ihrer Anlage aufgezeigt werden.

Gleichzeitig werden Sie über neue Technologien und mögliche Prozessoptimierungen informiert.

#### Schulungen

Damit Sie Ihre Anlage optimal betreiben können, ist gut geschultes Personal die Basis des Erfolgs. Gerne geben wir Ihnen unser Wissen weiter, damit Sie das Potential Ihrer Anlage ausschöpfen können.

Wir bieten ein breites Portfolio speziell zugeschnittener Schulungen für Anlagenbediener und Instandhalter an. Somit erhält jeder Ihrer Mitarbeiter das nötige Wissen, um effizient die Anlage betreiben zu können.

In allen Fällen werden Ihre Mitarbeiter so geschult, dass sie die Funktionsweise der logistischen Anlage verstehen und ausreichend qualifiziert sind, um die Anlage zu bedienen und instandzusetzen.

Des Weiteren bieten wir ein speziell auf Ihre Anlage und Ihren Anforderungen zugeschnittenes Sicherheitstraining an.

Dies steigert die Sicherheit und das Selbstbewusstsein Ihrer Mitarbeiter mit dem Umgang mit Regalbediengeräten und Fördertechnik und beugt vor folgenschweren Unfällen im Betrieb vor.





# WIEDER FIT FÜR DIE ZUKUNFT

## MODERNISIERUNG / RETROFIT

Ist Ihre Logistikanlage in die Jahre gekommen? Als Retrofit Experten bringen wir Ihre Intralogistiksysteme auf den neusten Stand der Technik.

Gemeinsam mit Ihnen analysieren wir Ihre Anlage und erarbeiten das Modernisierungskonzept und passen dieses Ihren neuen Anforderungen entsprechend an.

Während sich die Mechanik älterer Systeme häufig noch in gutem Zustand befindet, können die Steuerungs-Hardware sowie Antriebssysteme und Sensorik nicht mehr auf dem aktuellen Stand der Technik sein.

Durch die zum Einsatz kommenden Komponenten, wie Getriebe, Motoren und Frequenzumrichter, wird eine höhere Verfügbarkeit und Effizienz Ihrer Anlagen gewährleistet. Die zeitnahe Versorgung mit Ersatzteilen und eine vorschriftsgemäße Personensicherheit wird sichergestellt.

Mit einem Retrofit Ihres Hochregallagers und Fördersystems erreichen Sie, je nach Ausstattung und Modernisierungsgrad, folgende Vorteile:

- Erhöhung der Verfügbarkeit und Funktionssicherheit
- Senkung der Betriebskosten
- Leistungssteigerung
- Funktionsanpassung an aktuelle Bedürfnisse
- Vorschriftsgemäße Personensicherheit
- Optimaler Komfort zur Bedienung und Visualisierung
- Bessere Vernetzungs- und Ferndiagnosemöglichkeiten
- Sicherstellung der Ersatzteil-Verfügbarkeit

Um Ihnen die gewünschten Wettbewerbsvorteile zu verschaffen, setzen wir beim Retrofit folgende Kernkompetenzen ein:

- Beratung, Projektierung, Engineering
- Mechanische Anpassungen und Neuentwicklungen
- Anpassungen an Steuerungs-Hardware / -Software und Lagerverwaltungssystemen
- Installation und Integration von neuen oder bestehenden Anlagenteilen
- Koordination zu anderen Bereichen

Gerne beraten Sie unsere Modernisierungs-Experten, nehmen Sie mit uns Kontakt auf.



**Nehmen Sie mit uns Kontakt auf!**

 **24 h Call Center**

Schweiz +41 844 44 54 36 / 0844 GILGEN  
Deutschland +49 231 9750 5010

**Gilgen Logistics AG**

Wangentalstrasse 252  
CH-3173 Oberwangen  
Tel. +41 31 985 35 35  
info@gilgen.com  
www.gilgen.com

**Gilgen Logistics GmbH**

Hauert 20  
CH-44227 Dortmund  
Tel. +49 231 9750 5010  
info@gilgen.com  
www.gilgen.com