

Guter Service entscheidet über Unternehmenserfolg

Ein kompetenter Kundendienst stellt sicher, dass während der gesamten Lebensdauer einer Anlage der reibungslose Betrieb gewährleistet und die Anlage immer auf dem neuesten Stand der Technik ist.

Das Wartungskonzept zählt zu den wichtigsten Beiträgen zur Maximierung der Verfügbarkeit und der Erhöhung der Lebensdauer einer Anlage. Ein entsprechender Plan beinhaltet alle notwendigen Wartungsaktivitäten an den Systemen. Die Wartung erfolgt nach herstellereigener Checkliste und wird von qualifizierten Servicetechnikern durchgeführt.

Durch die präventive, regelmäßige und vorausschauende Wartung (Predictive Maintenance) werden Schwachstellen schon im Vorfeld erkannt und beseitigt. Alle Arbeiten werden ausführlich in einem Wartungsbericht dokumentiert. Das verschafft die nötige Transparenz, um über den Zustand der Anlage informiert zu sein.

Bei Gilgen Logistics mit Sitz in Oberwangen bei Bern ist es ein

Team von 50 Service-Spezialisten in fünf Regionalzentren in der Schweiz wie auch im angrenzenden Ausland, das rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung steht. In den internationalen Marktgebieten wird der Kundendienst vor Ort durch die jeweilige Niederlassung sichergestellt. Innerhalb einer vertraglich vereinbarten Reaktionszeit stehen die Servicetechniker schnellstmöglich vor Ort zur Verfügung – von der Mechanik und Elektrik bis hin zur IT.

Zuverlässige Servicepakete sind so konzipiert, dass höchstmögliche Anlagenverfügbarkeit garantiert ist. Gilgen unterscheidet drei Stufen. Bei der 1st-Level Betreuung wird die Anlage durch Personal des Herstellers versorgt. Bei der 2nd-Level Betreuung wird die Anlage durch firmeneigenes Personal des

Anwenders gesteuert und die Wartung in regelmässigen Abständen vom Hersteller ausgeführt. Bei der 3rd-Level Betreuung kann der Betreiber seine Anlage selbst betreiben und warten. In allen Fällen steht je nach vereinbarten Konditionen der Hersteller-Service für die zeitnahe, schnelle Störungsbeseitigung und minimierte Ausfallzeiten ein.

AUF JEDEN FALL GUT VORBEREITET

In der Regel sind die Anlagen für ihre beinahe schon «notorische» Verfügbarkeit bekannt. Natürlich besteht auch hier die Möglichkeit, dass Komponenten mal ausfallen können oder auf dem Lagerverwaltungssystem oder der Steuerung Hilfe notwendig wird. Wem das Vertrauensverhältnis zum Kunden wichtig ist, der ist auf solche Fälle gut vorbereitet. Der Bereitschaftsdienstvertrag garantiert Priorität in der Bearbeitung allfälliger Störfälle sowie über kurze Reaktionszeiten bei der Diagnose und Behebung. Das Spektrum der Massnahmen reicht von einer Remote (online ferngesteuerten) Intervention bis hin zum Einsatz vor Ort. Für den telefonischen Support steht eine Hotline ganzjährig, 24 Stunden pro Tag, zur Verfügung. Die Betreuung erfolgt durch praxiserfahrene, hochqualifizierte Fernwartungs-Fachkräfte. In der Tat können durch gezielte Diagnose sehr viele Störungsfälle bereits per Telefon oder Remote gelöst werden.



Die zeitnahe, schnelle Störungsbeseitigung ist Trumpf.

Bei Gilgen enthält ein «Ersatzteilpaket als Startset» alle Komponenten, die für die Verfügbarkeit der Anlagen von Bedeutung sind. Der Umfang dieses Pakets folgt den Anforderungen an die Systemverfügbarkeit und nimmt Rücksicht auf Beschaffungs- und Transportzeiten sowie Kostenminimierung. Durch die Ersatzteilbevorratung beim Kunden werden eventuelle Ausfallzeiten geringgehalten. Im Falle einer Störung können die Servicetechniker direkt auf die Ersatzteile vor Ort zugreifen und die Anlage ohne grössere Verzögerung instandsetzen. Es werden Ersatzteillager-Sortimente in Brislach, Oberwangen und Dortmund (D) unterhalten und dafür Sorge getragen, dass die Bestellungen schnellstmöglich geliefert werden. Damit die Ersatzteile rund um die Uhr bestellt werden können und eine rasche Abwicklung gewährleistet ist, wird ein 24-Stunden-Ersatzteil-Service angeboten. Vor Ort stehen die Spezialisten schnell und zuverlässig zur Verfügung und übernehmen auf Wunsch den Einbau der Ersatzteile.

Die Service-Beratung findet einmal jährlich statt. Durch den regelmässigen Dialog mit den Ser-



Durch den regelmässigen Dialog mit den Service-Experten können frühzeitig Schwachstellen ausgeräumt und Verbesserungspotenziale aufgezeigt werden.

vice-Experten können frühzeitig Schwachstellen ausgeräumt und Verbesserungspotenziale an den Anlagen aufgezeigt werden. Gleichzeitig wird über neue Technologien und mögliche Prozessoptimierungen informiert.

Gilgen bietet ein breites Portfolio speziell zugeschnittener Schulungen für Anlagenbediener und Instandhalter an. Somit erhält jeder der im jeweiligen Unternehmen Mitarbeitenden das nötige Wissen, um effizient die Anlage betreiben zu können. In allen Fällen werden die Mitarbeitenden so geschult, dass sie die Funktionsweise der logistischen Anlage verstehen und

qualifiziert sind, die Anlage bedienen und instandsetzen zu können. Des Weiteren bietet Gilgen ein speziell auf die Anlage des Kunden und dessen Anforderungen zugeschnittenes Sicherheitstraining an.

WIEDER FIT FÜR DIE ZUKUNFT

Ist eine Logistikanlage in die Jahre gekommen, bringen Retrofit-Experten das System auf den Stand der Technik. Gemeinsam wird ein Modernisierungskonzept erarbeitet und an die neuen Anforderungen angepasst. Während sich die Mechanik älterer Systeme häufig noch in gutem Zustand befindet, bedürfen Steuerungs-Hardware, Antriebssysteme und Sensorik oft der Erneuerung. Durch modernisierte Komponenten, Getriebe, Motoren und Frequenzrichter, werden höhere Verfügbarkeit und Effizienz, ausserdem die zeitnahe Versorgung mit Ersatzteilen und vorschriftsgemässe Personensicherheit sichergestellt.



Ersatzteilbestellungen werden in jedem Fall schnellstmöglich erledigt.

KONTAKT

Gilgen Logistics AG
Wangentalstrasse 252
3173 Oberwangen
Tel. 031 985 35 35
Fax 031 985 35 36
info@gilgen.com
www.gilgen.com