

# Customer Service

Serviceleistungen sichern die Verfügbarkeit und die langfristige Wirtschaftlichkeit Ihrer Anlage. Kardex Mlog bietet Ihnen ein flexibles Portfolio professioneller Serviceleistungen.

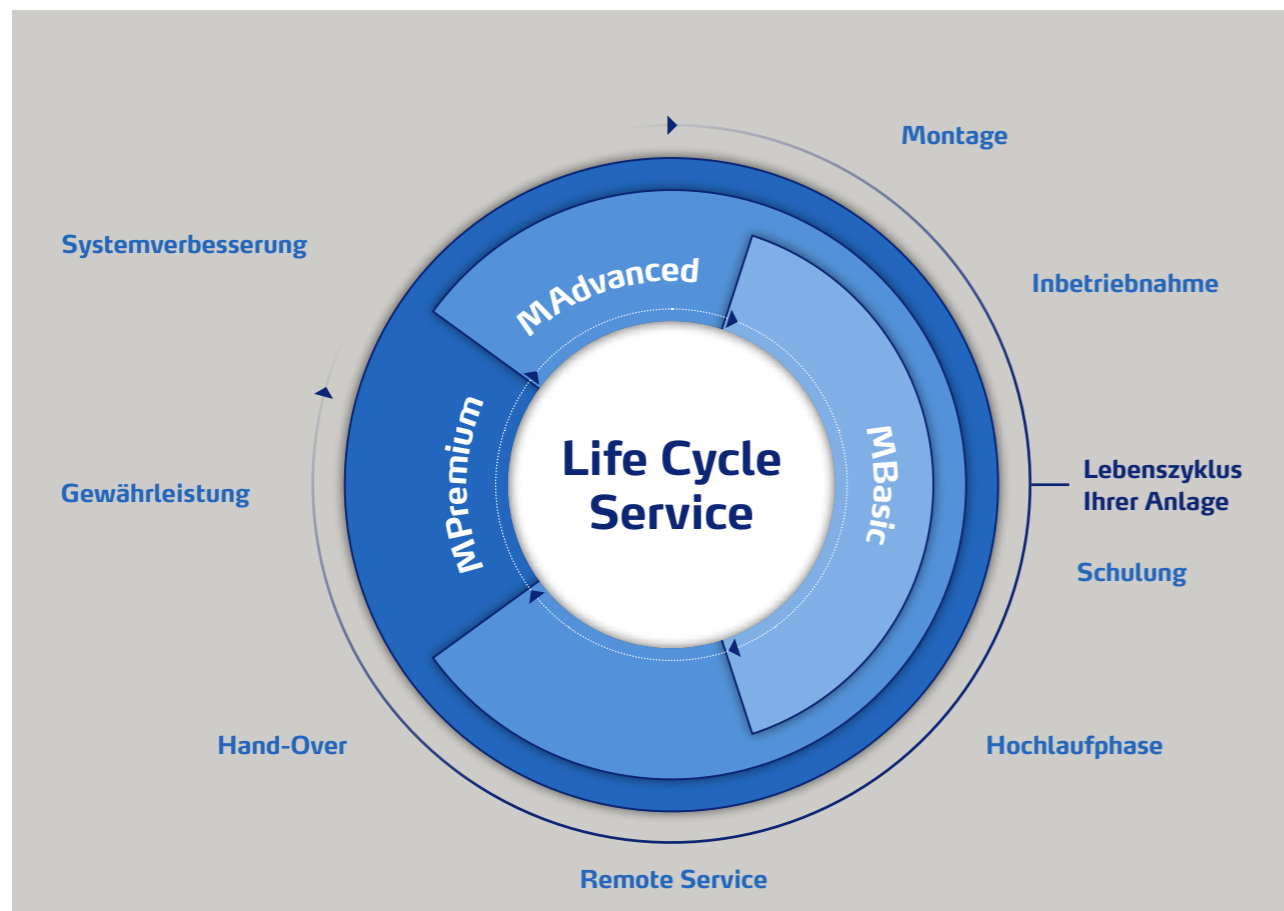
## Smart Services 4.0

Schon heute arbeiten wir mit mobilen Endgeräten wie Tablet und Smartphone und bieten verschiedene Smart Services wie **Remote Services** und **Predictive Maintenance** an.

Da unsere Anlagen mit hoch intelligenten Sensoren ausgestattet sind, können wir Basisdaten sammeln (Data Mining), analysieren und auswerten. Dies wird zur Verbesserung von Prozessen und der Performance genutzt.

Wir entwickeln uns stets für Sie weiter. Deshalb sind wir bereits jetzt in der Umsetzung von Condition Monitoring, Augmented Reality, Service-Apps und bringen die smarten Ansätze in unsere Serviceleistungen ein.

## Life Cycle Service - Wir begleiten Ihre Anlage



Unser Life Cycle Service stellt sicher, dass wir Sie mit unseren Serviceleistungen während der gesamten Lebensdauer Ihrer Anlage optimal begleiten können und Ihre Anlage immer auf dem neuesten Stand der Technik ist. Mit dem Life Cycle Service setzen Sie auf Sicherheit, Nachhaltigkeit und Wirtschaftlichkeit Ihrer Anlage.

## Servicepakete - Für eine höchstmögliche Anlagenverfügbarkeit

Unsere Servicepakete **MBasic**, **MAdvanced** und **MPremium** haben wir so konzipiert, dass eine höchstmögliche Anlagenverfügbarkeit garantiert werden kann.

### MBasic

Mit MBasic legen Sie die Grundlagen für eine hohe Verfügbarkeit und Einhaltung der Lagerkennzahlen Ihrer Logistiklösung und erfüllen damit die gesetzlichen Mindestanforderungen. Alle Leistungen werden von qualifizierten und nach QM geschulten Servicemitarbeitern durchgeführt.

- ▶ Predictive Maintenance
- ▶ Ersatzteilpaket
- ▶ Remote Service
- ▶ Hotline: Mo. - Fr. 7-17 Uhr
- ▶ Reparaturen nach Vereinbarung
- ▶ Schulung
- ▶ Sicherheitsüberprüfung (UVV)
- ▶ Regalprüfung (EN 15635)

### MAdvanced

Schneller, besser, effizienter! Über die MBasic-Leistungen hinaus bieten wir noch schnellere Reaktions- und Rufbereitschaftszeiten sowie erweiterte Hotlinezeiten an. Sie profitieren außerdem von unserer Service-Beratung zur Optimierung Ihrer Anlagenperformance und von einem zeitnahen Ersatz- und Verschleißteil-Support. Im Rahmen der temporären Betriebsbegleitung werden Sie auf Wunsch, während der Hochlaufphase Ihrer Anlage, von unserem Servicepersonal unterstützt.

- ▶ Ersatz-/Verschleißteil-Support
- ▶ Remote Service
- ▶ Hotline: 24h/5 Tage
- ▶ Vor-Ort-Rufbereitschaft
- ▶ Service-Beratung (mind. 1 mal jährlich)
- ▶ Monitoring Ihrer Anlage
- ▶ IT-Wartung
- ▶ Temporäre Betriebsbegleitung

### MPremium = Full Service

Es geht noch besser - mit den Premium-Leistungen, dem sogenannten Full Service, erwerben Sie ein Rund-um-Sorglos-Paket: Wir übernehmen die komplette Instandhaltung bei Ihnen vor Ort. Von der Personalbeschaffung über die Wartungsplanung bis hin zum Ersatzteilmanagement inkl. Inventur. Darüber hinaus profitieren Sie von einer erweiterten Gewährleistung. Unser Serviceteam ist permanent vor Ort und übernimmt den technischen Betrieb Ihrer Anlage.

- ▶ Full Service: komplette Vor-Ort-Instandhaltung inkl. Personalbereitstellung
- ▶ Remote Service
- ▶ Hotline: 24h/7 Tage
- ▶ Erweiterte Gewährleistung



# Full Service

Unternehmen müssen sich auf den störungsfreien Betrieb Ihrer Anlage verlassen können – Warum nicht Wartung, Störungsbehebung und Ersatzteilmanagement an einen zuverlässigen und kompetenten Partner auslagern?

## Outsourcing, das sich rechnet

Beim Full Service-Konzept ist Kardex Mlog Partner für den gesamten Lebenszyklus. Eigens auf die Anlage geschulte Mitarbeiter sind vor Ort und übernehmen die Betreuung.

Die Betreiber müssen kein eigenes Fachpersonal für die Lagertechnik mehr schulen und bereithalten. Personalressourcen können im eigentlichen Kerngeschäft eingesetzt werden.

Kardex Mlog verantwortet den kompletten technischen Betrieb des Lagers. Reparaturen, Inspektionen, turnusmäßige Wartungen und Sicherheitsüberprüfungen sowie die Optimierung der Key-Performance-Indikatoren (KPI) und das Ersatzteilmanagement übernimmt und protokolliert ein Serviceteam der Kardex Mlog. Unsere Spezialisten sind permanent vor Ort.

### Ihre Vorteile

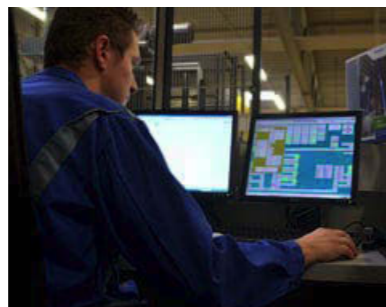
- ▶ Alle Leistungen aus einer Hand – ein Vertragspartner für Anlage und Service
- ▶ Budgetsicherheit und kalkulierbare Kosten über die gesamte Vertragslaufzeit
- ▶ Freiräume zur Konzentration auf die eigene Kernkompetenz
- ▶ Jederzeit geschultes, qualifiziertes Personal vor Ort
- ▶ Garantierte Anlagenverfügbarkeit
- ▶ Schnellere Fehlerdiagnose und -beseitigung
- ▶ Vorausschauendes Instandhaltungs- und Modernisierungsmanagement im ständigen Dialog mit dem Anlagenhersteller



Serviceteam von Kardex Mlog im Einsatz z.B. bei VHZ (ehemals Topdeq) in Pfungstadt.



Mehr über das Full Service-Konzept erfahren Sie unter:



# Serviceleistungen

## Maintenance

Unser Wartungskonzept sichert Ihnen eine hohe Anlagenverfügbarkeit. 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. Somit werden Stillstandzeiten vermieden.

## Ersatzteilpaket

Wir definieren ein Ersatzteilpaket grundsätzlich nach den Erfordernissen unserer Kunden. 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. Das spart Zeit und Geld!

## Vor-Ort-Rufbereitschaft

Sind Sie im Störfall auf einen Servicetechniker von Kardex Mlog angewiesen, so hängt die Reaktionszeit von Ihrer Servicevereinbarung ab. Je nach Vereinbarung trifft der Servicetechniker am nächsten Tag oder zum Beispiel innerhalb von 2 Stunden vor Ort ein. Auf Wunsch bieten wir diesen Service auch rund um die Uhr an.

## Temporäre Betriebsbegleitung

Im Rahmen einer Betriebsbegleitung wird Ihnen für einen bestimmten Zeitraum, z.B. während der Hochlaufphase, in Peak-Zeiten oder der Urlaubsvertretung, ein eigenes Serviceteam von uns vor Ort gestellt. Es ist speziell auf Ihre Anlage geschult. Die Größe des Serviceteams richtet sich nach Ihren Bedürfnissen. Unsere Servicemitarbeiter können im 1- oder 3- Schichtbetrieb eingesetzt werden. So stellen Sie schon während der Hochlaufphase sicher, dass das technische Know-how frühzeitig an Ihre Mitarbeiter übertragen wird.



# Serviceleistungen

## Service-Beratung

Die Service-Beratung findet 1 mal jährlich statt. Durch den regelmäßigen Dialog mit unseren Service-Experten können frühzeitig Schwachstellen ausgeräumt und Verbesserungspotenziale aufgezeigt werden. Gleichzeitig werden Sie über neue Technologien und mögliche Prozessoptimierungen informiert.

## Profibusanalyse

Durch eine Profi-/ASI-Busanalyse können unerwünschte Störungen z.B. durch Bauteilalterungen und andere schleichende Veränderungen schon im Vorfeld erkannt werden und dadurch Ausfallzeiten minimiert werden. Die Analyse wird vor Ort von unseren Service-Experten durchgeführt. Nach der Analyse erhalten Sie einen detaillierten Statusbericht Ihrer Anlage.

## Generalüberholung von Teleskopgabeln

Durch eine Generalüberholung der Gabel lassen sich verschleißbedingte Positionierungsfehler, ein Komplettausfall der Gabel oder schlimmstenfalls der Stillstand des Regalbediengerätes vermeiden. Mithilfe einer Ersatzgabel werden im Ringtausch sukzessive alle betreffenden Gabeln ausgebaut, generalüberholt und wieder eingebaut. Durch den Einsatz der Ersatzgabel wird der Anlagenbetrieb nicht gestört. Bei der herstellerunabhängigen Generalüberholung werden die Gabeln vollständig zerlegt und neu zusammgebaut. Defekte oder verschlissene Teile werden durch neue ausgetauscht. Damit steht der fehlerfreien Ein- und Auslagerung über die nächsten Jahre hinweg nichts mehr im Wege.

## Ersatzteil- und Verschleißteil-Support

Wir garantieren Ihnen schnelle und reibungslose Lieferung der Originalersatzteile rund um den Globus egal, ob für eine Neuanlage, Altanlage oder für die Modernisierung Ihrer Anlage. Es steht Ihnen immer ein persönlicher Ansprechpartner zur Seite, der Sie bei technischen Belangen, Reparaturen oder Garantiefragen unterstützt. Ob per E-Mail, Fax, Post oder Telefon, wir sorgen dafür, dass Ihre Bestellung schnellstmöglich geliefert wird.

## Hotline, Remote Services

Unsere Telefonbetreuung und unser Remote Service ist ganz auf Ihre Anforderungen zugeschnitten. Egal, ob in der Regelarbeitszeit zwischen 7:00 Uhr und 17:00 Uhr oder 24 Stunden am Tag über die ganze Woche (24/7). Die Betreuung erfolgt durch praxiserfahrene, hochqualifizierte Hotlinefachkräfte. Durch gezielte Diagnose können ca. 96 % aller Störungsfälle per Telefon oder Remote gelöst werden. Sollte dies einmal nicht gelingen, steht Ihnen unsere Vor-Ort-Rufbereitschaft mit unterschiedlichen Reaktionszeiten zur Verfügung.



## Schulung

Wir bieten ein breites Portfolio speziell zugeschnittener Schulungen für Anlagenbediener, Instandhalter oder für das Management an. 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. Die Schulungen führen wir vorzugsweise vor Ort an Ihrer Anlage durch. Sie können aber auch im Werk in Neuenstadt erfolgen.

## Full Service

Mit unserem Full Service-Team tragen wir Tag für Tag die volle Verantwortung für die Verfügbarkeit und Leistung Ihrer Anlage. Wir übernehmen dabei alle Aufgaben wie Wartung, Hotline, Störungsbehebung und Reparaturen – sowohl für die Mechanik, Steuerung oder IT. Darüber hinaus erstellen wir Notfallpläne und kümmern uns um das Ersatzteilmanagement. Wir übernehmen die technische Betreuung Ihrer Anlage und Sie können sich zu 100 % auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren.

## Erweiterte Gewährleistung

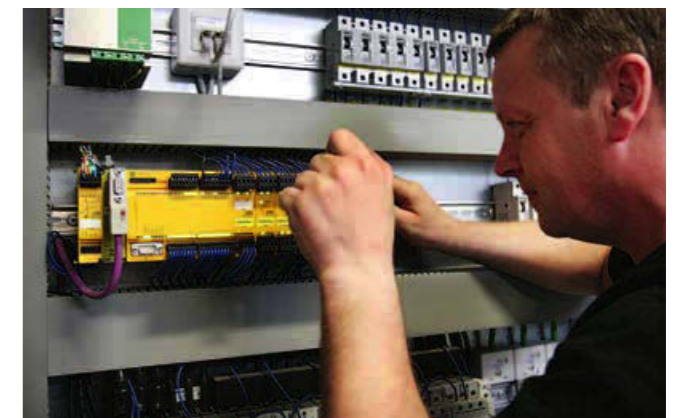
Über die normale Gewährleistungszeit von 2 Jahren hinaus, bieten wir Ihnen eine erweiterte Gewährleistung an. Sie beträgt je nach Kundenwunsch 3 oder 5 Jahre. Ihr Vorteil: Ihre Budgetsicherheit im Hinblick auf Reparaturen und Ersatzteile verlängert sich um die vereinbarte Laufzeit.

## Sicherheitsüberprüfung

Die Sicherheit Ihrer Mitarbeiter und die Ausfallsicherheit Ihrer Anlage stehen bei uns im Mittelpunkt und sind Gegenstand regelmäßiger, gesetzlich vorgeschriebener Überprüfungen. Diese werden 1 mal jährlich durchgeführt und Sie erhalten einen entsprechenden Nachweis. Damit erhöhen Sie nicht nur die Sicherheit für Ihre Mitarbeiter und Ihren Betrieb, sondern auch die Wirtschaftlichkeit Ihres Unternehmens.

## Regalprüfung

Gemäß DIN EN 15635 müssen Lagereinrichtungen bzw. Regale von einer fachkundigen Person in Abständen von nicht mehr als 12 Monaten geprüft werden. Automatische Hochregallager werden in einem Zeitraum von 60 Monaten anteilig zu 20 % pro Jahr geprüft. Kardex Mlog ist zertifizierter Regalprüfer und übernimmt die herstellerunabhängige Regalprüfung.



# Mehr Sicherheit in Ihrem Lager

## Arbeitsschutz durch Sicherheitstrainings und Anlagenschulungen

### Ihre Pflichten

Als Unternehmer oder Vorgesetzter tragen Sie nicht nur die Verantwortung für den wirtschaftlichen Erfolg Ihres Unternehmens, sondern auch für die Arbeitssicherheit und den Gesundheitsschutz Ihrer Mitarbeiter.

Der Anlagenbetreiber ist arbeitsrechtlich verpflichtet, seine Mitarbeiter sicherheitstechnisch auszurüsten und entsprechend zu schulen.

Nach § 12 ArbSchG (1) und BGV A1 § 4 müssen die Unterweisungen in angemessenen Zeitabständen, mindestens jedoch einmal jährlich erfolgen.

### Unsere Leistungen

Kardex MLOG bietet ein speziell auf Ihre Anlage und Ihre Anforderungen zugeschnittenes Sicherheitstraining an. Die Schulungsinhalte stimmen unsere Referenten mit Ihnen ab. Sie setzen sich aus folgenden Modulen zusammen:

- ▶ Schulung im Umgang mit Sicherheitseinrichtungen an der Gasse
- ▶ Schulung im Umgang mit Regalbediengerät und Fördertechnik
- ▶ Schulung im Umgang mit Sicherheitsgeschirr
- ▶ Schulung in Wartung/Bedienung mechanischer Komponenten
- ▶ Schulung in Wartung/Bedienung elektrischer Komponenten
- ▶ Schulung der Anlagengrundfunktionen/Materialfluss

Unsere Referenten kommen zu Ihnen ins Haus und schulen direkt an Ihrer Anlage.

### Ihre Vorteile

Durch unser Sicherheitstraining erfüllen Sie die geltenden Vorschriften, Ihre Mitarbeiter im Umgang mit Regalbediengeräten und Fördertechnik zu schulen.

- ▶ Sie beugen folgenschweren Unfällen im Betrieb vor
- ▶ Sie steigern die Sicherheit und das Selbstbewusstsein Ihrer Mitarbeiter
- ▶ Sie erkennen Wege zur Steigerung Ihrer Produktionssicherheit und Qualität
- ▶ Sie können die Qualifizierung Ihres Personals im Umgang mit Regalbediengeräten und Fördertechnik nachweisen, nach BGV A1 § 4 Abs. 1 und EN 528 : 1996 10.3.2
- ▶ Sie werden bei der Erfüllung Ihrer gesetzlichen Pflichten als Arbeitgeber unterstützt (Pflicht zur Sicherheitsunterweisung nach § 9 (2) BetrSichV, § 12 ArbSchG)
- ▶ Sie halten darüber hinaus Ihre Anlagenverfügbarkeit hoch



Die gesetzlichen Vorschriften im Hinblick auf die Pflichten des Arbeitgebers bzgl. Sicherheit und Gesundheitsschutz finden Sie hier:



## Regalprüfung nach DIN EN 15635

Auch Lagereinrichtungen bzw. Regale müssen regelmäßig auf Ihre Sicherheit geprüft werden. Sie sind nach § 3 BetrSichV Arbeitsmittel und unterliegen der Betriebssicherheitsverordnung. Gemäß DIN EN 15635 müssen Regale (z.B. für Fachbodenregale, Palettenregale, automatisch bediente Hochregale) von einer fachkundigen Person in Abständen von nicht mehr als 12 Monaten geprüft werden. Automatische Hochregallager werden in einem Zeitraum von 60 Monaten anteilig zu 20 % pro Jahr geprüft. Kardex Mlog übernimmt Ihre Regalprüfung herstellerunabhängig auf Grundlage von DIN EN 15635 durch einen zertifizierten Regalprüfer. Wir tragen zu Ihrer Betriebssicherheit bei, in dem wir auf beschädigte oder defekte Lagereinrichtungen hinweisen und helfen damit, drohende Personenschäden und teure Reparaturkosten rechtzeitig abzuwenden.

### Unsere Leistungen

- ▶ Regalprüfung gemäß DIN EN 15635
- ▶ Durchführung der Prüfung durch zertifizierte Regalprüfer aus unserem Haus
- ▶ Kontrolle auf Einhaltung der Vorschriften der Berufsgenossenschaft nach BGR 234
- ▶ Kennzeichnung beschädigter Bauteile und Beurteilung der Schäden
- ▶ Abgleich der Belastungsschilder mit dem Regalsystem und dem Aufbau
- ▶ Abschließendes Prüfprotokoll mit Beurteilung der Schäden und Prüfplakette
- ▶ Schadenanalyse – Einschätzung der Nutzungssicherheit
- ▶ Hinweise zur Vorbeugung von Regalbeschädigungen
- ▶ Auf Wunsch Ausarbeitung eines Angebotes und Ausführung der entsprechenden Reparaturen



## Sicherheitsüberprüfung bei Regalbediengeräten und Fördertechnik

Die Unfallverhütungsvorschriften (UVV) – bzw. seit 2000 die Vorschriften für Sicherheit und Gesundheitsschutz (VSG) – legen für jedes Unternehmen verbindliche Pflichten im Hinblick auf die Sicherheit am Arbeitsplatz fest. Dazu zählen auch die Prüfung der Hubtische nach DIN EN 619 bzw. DIN EN 1570 und die Prüfung von Regalbediengeräten nach DIN EN 528. Unsere Servicemitarbeiter werden kontinuierlich in diesem Bereich geschult und besitzen die Befähigung zur Durchführung der entsprechenden Prüfung. Diese werden 1 mal jährlich durchgeführt und Sie erhalten einen entsprechenden Nachweis. Damit erhöhen Sie nicht nur die Sicherheit für Ihre Mitarbeiter und Ihren Betrieb, sondern auch die Wirtschaftlichkeit Ihres Unternehmens.





# Service- Standorte

**Immer in Ihrer Nähe**

## Hauptsitz

**MLOG Logistics GmbH**

Wilhelm-Maybach-Straße 2  
74196 Neuenstadt am Kocher  
Deutschland

Fon +49 7139 4893 363

Fax +49 7139 4893 277

service.mlog@kardex.com

## Weitere Standorte

- ▼ Service-Stützpunkt Herford
- ▼ Service-Center Rhein-Ruhr, Oberhausen

## International

- ▼ Benelux
- ▼ Frankreich
- ▼ Italien
- ▼ Österreich
- ▼ Schweiz
- ▼ Serbien
- ▼ Tschechien
- ▼ Ungarn
- ▼ USA
- ▼ Türkei

## Rufnummern und Serviceteams

Ersatzteildienst:	Fon +49 7139 4893 136	Fax +49 7139 9314 870
Gewährleistung:	Fon +49 7139 4893 347	Fax +49 7139 9314 870
Hotline/Störungsbeseitigung:	Fon +49 7139 9375 5899 330	
Kaufmännische Abwicklung:	Fon +49 7139 4893 363	Fax +49 7139 4893 277

Kundenbetreuung Nord-Ost:

### Niederlassung Herford

Fon +49 5221 12095 51

Fax +49 5221 12095 10

Einsatzplanung:

Fon +49 7139 4893 311

Fax +49 7139 9314 870

Kundenbetreuung Nord-West:

### Service-Center Rhein-Ruhr, Oberhausen

Fon +49 208 4683978 21

Fax +49 208 468 3978 99

Einsatzplanung:

Fon +49 7139 4893 311

Fax +49 7139 9314 870

Kundenbetreuung Süd-Ost:

### Hauptsitz Kardex Mlog, Neuenstadt

Fon +49 7139 4893 314

Fax +49 7139 9314 870

Einsatzplanung:

Fon +49 7139 4893 251

Fax +49 7139 9314 870

Kundenbetreuung Süd-West:

### Hauptsitz Kardex Mlog, Neuenstadt

Fon +49 7139 4893 317

Fax +49 7139 9314 870

Einsatzplanung:

Fon +49 7139 4893 251

Fax +49 7139 9314 870

Kundenbetreuung International:

### Hauptsitz Kardex Mlog, Neuenstadt

Fon +49 7139 4893 314

Fax +49 7139 9314 870

Einsatzplanung:

Fon +49 7139 4893 311

Fax +49 7139 9314 870