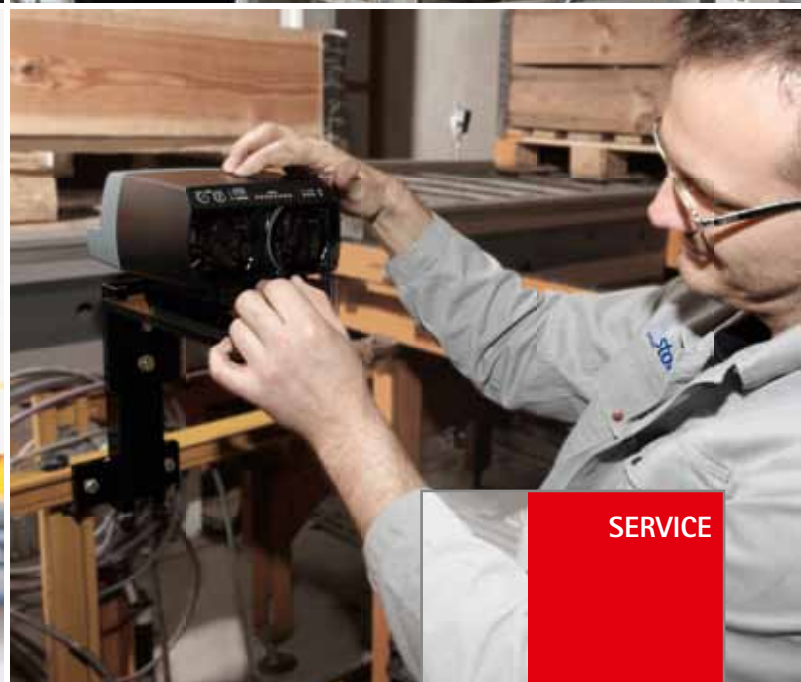


Lifetime Partnership

Geen zorgen met service van viastore



SERVICE

Lifetime Partnership

Wij staan altijd voor u klaar



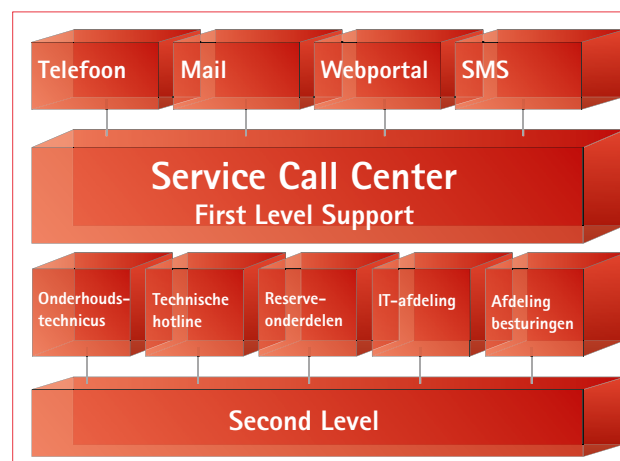
De beste logistieke installatie is slechts zo goed als het onderhoud en de service die deze installatie krijgt. Daarom biedt viastore systems u een groot aantal verschillende, op uw behoeften afgestemde services.

Daartoe behoort het preventieve onderhoud van uw installatie evenals de jaarlijkse keuring volgens de voorschriften ter voorkoming van ongevallen.

Ons doel is om stilstand van uw magazijn- en transportsysteem als gevolg van defecten uit te sluiten door het tijdig oplossen van slijtageverschijnselen en zwakke punten. Mocht uw installatie toch een keer haperen, dan bereikt u onze hotline 365 dagen per jaar 24 uur per dag. En niet als vriendelijke stem op een bandje, maar specialisten voor IT, besturing, techniek en onderdelen.

U zorgt voor uw klanten – wij zorgen voor uw logistieke installatie

- Permanente bereikbaarheid
- Service levels – op basis van de vereisten
- Minimale reactietijden
- Max. 1 uur stilstand (optioneel)
- Wij zorgen voor service-personeel in uw installatie – u zorgt voor uw zaken
- Wereldwijd één telefoonnummer
- Hogere beschikbaarheid van de installatie
- Preventief online-onderhoud



Ons totale service-aanbod

Steeds tot uw dienst

03

Maintenance/Field Service

- Onderhoud
- Inspectie
- Reparaties
- TOM (Technical Operation and Maintenance)
- Detachering monteurs

Remote Service

- 24h-helpdesk
- Teleservice
- Hotline
- Preventief onderhoud

IT-Services

- Software support
- Datenbank monitoring
- Applications monitoring
- Virus checks
- WMS support
- MFC support

Web Services

- Callhistory
- Statistiek
- Hotlinemelding
- Algemene informatie installaties

Condition Monitoring

- Database monitoring
- Application monitoring
- Installatie monitoring
- Performance checks

Keuringen

- ARBO-controle
- Brandbeveiliging
- Stellingcontrole
- PBM-controle

Original Spare Parts

- Advies
- Digitale onderdelencatalogus
- Reserve onderdelenlevering
- Reserve onderdelenpakketten
- Pakketten slijtageonderhevige onderdelen
- Reserve onderdelenbevoorrading

Opleidingen, trainingen

- Veiligheidstechniek
- Onderhoud/service
- Operations
- Troubleshooting
- Gebruikersopleiding

Service-contracten

- Onderhoud, inspectie
- Software support
- Teleservice
- Database support
- Web monitoring

Modernisering/Ombouw/Retrofit

- Advies, inventarisatie
- Ontwerp, planning
- Workshops
- Simulatie
- Realisatie

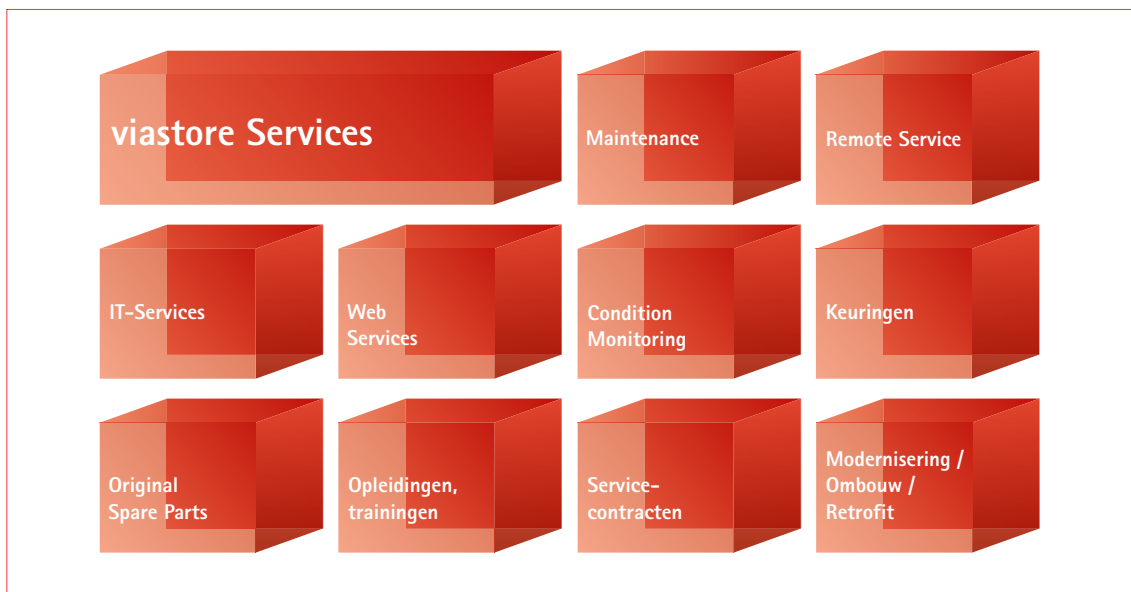


Uw tevredenheid is ons doel

Onze service-portfolio: modulair en individueel



Om ervoor te zorgen dat uw logistieke installatie de maximale capaciteit levert, heeft u professionele ondersteuning nodig. viastore systems biedt u complete, modulaire en individueel op uw behoeften afgestemde services. Bij ons bent u in de beste handen. Want uw tevredenheid is ons doel.





Onze logistieke systemen zijn betrouwbaar. Om ervoor te zorgen dat dit op de lange duur zo blijft, voeren wij preventief onderhoud en continue inspecties uit. Dat verbetert de performance van uw installatie en vermindert ongeplande stilstandstijden.

Onze onderhoudstechnici zien eventuele gebreken voordat alles tot stilstand komt. Ze onderhouden uw logistieke systemen, vervangen slijtageonderhevige onderdelen, houden uw reserve onderdelenvoorraad op peil en attenderen u op potentiële optimaliseringen.

- Toepassing van intelligente onderdelen
- Onderdelen die de grens van hun economische levensduur hebben bereikt, worden vervangen
- Netwerk van service-medewerkers
- Planbare stilstandstijden: werkzaamheden worden uitgevoerd als daardoor het gebruik van de installatie niet nadelig wordt beïnvloed
- Zorgen voor een maximaal mogelijke beschikbaarheid
- Minimaliseren van de downtime
- Stilstand vermijden

- Onderhoud
- Inspectie
- Reparaties
- TOM (Technical Operation and Maintenance)
- Detachering monteurs



Remote Service en Hotline

Snel bereikbaar, wanneer u ons nodig heeft

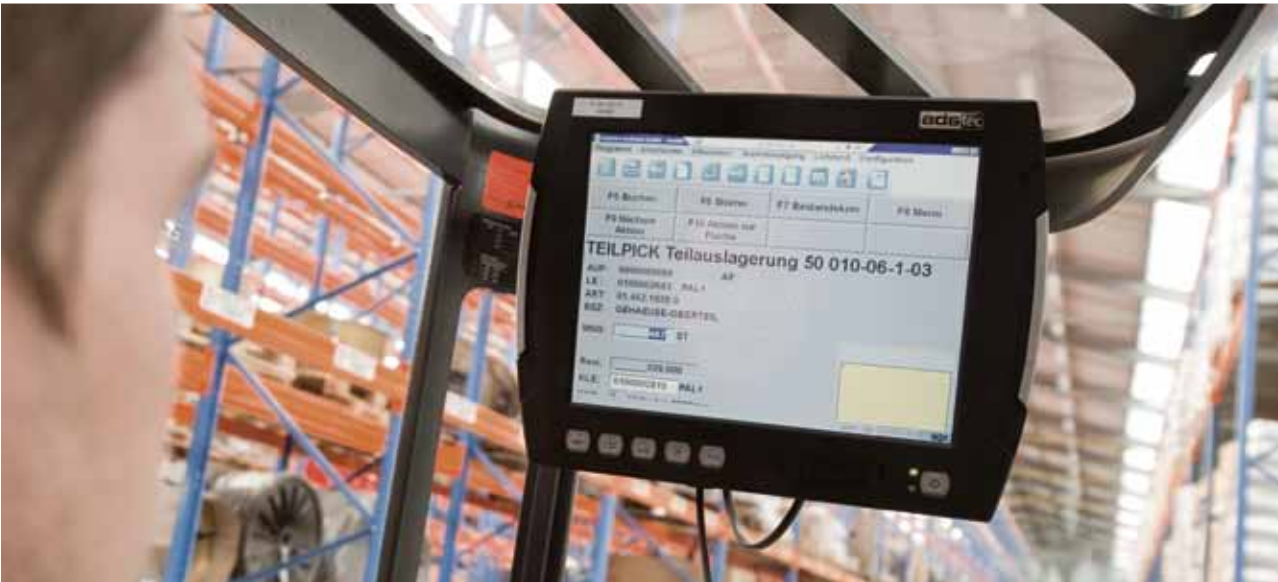


Onze hotline-ingenieurs kunnen direct inloggen in uw installatie – tot op het besturingsniveau van de stellingbedienings-apparatuur (AS/RS) en de transporttechniek. Dat maakt het mogelijk een snelle analyse van de gebeurtenissen te maken en de storing te verhelpen. Zeer voordelig voor u als u geen eigen onderhoudsdienst wilt opbouwen. Aangevuld met een reeds bij de installatie meegeleverd reserve onderdelenpakket is het vrijwel ononderbroken gebruiksklaar zijn van de installatie gewaarborgd.

- IT-based klantenservice
- 24 uur per dag 365 dagen per jaar bereikbaar
- Snelle toegang tot de installatie van de klant via internet/VPN (remote access)
- Snelle lokalisering van de storing door visualisatie van alle installatiestatusen
- Snel verhelpen van storingen door ervaren specialisten
- Toegang tot een complete log van elke klanteninstallatie
- Meer dan 80% van de calls worden binnen een uur via de hotline opgelost
- Permanente automatische monitoring van hard- en software van de installatie (van databases tot logfiles, via teleservice en webmonitoring. Zo snel mogelijk verhelpen van afwijkingen
- Regelmatige diagnose op afstand

- 24h-helpdesk
- Teleservice
- Hotline
- Preventief onderhoud





Basis voor een snelle logistiek is het soepele samenspel van opslag-, materiaalstroom- en IT-systemen. Dat bespaart tijd en geld – en verhoogt de productiviteit.

Met de IT-services van viastore houdt u uw software continu up-to-date en zorgt u ervoor dat uw applicaties en de systeemomgeving betrouwbaar lopen.

Automatische monitoring van gebeurtenissen die in logbestanden worden vastgelegd:

- Vulgraden, partities, uitval van harde schijven, starten en beëindigen van systeemdiensten, clusterresources, programmacrashes
- Cyclische controle op virussen en wormen, regelmatig installeren van veiligheids-updates
- Onmiddellijke reparatie van de WMS-server op locatie met beschikbaarstelling van de benodigde reserve onderdelen
- Radiografische datasystemen: fullservice (financiering, installatie, reparatie, instellen parameters, test, vervanging)
- Bugfixing
- Service releases

- Software support
- Database monitoring
- Applications monitoring
- Virus checks
- WMS support
- MFC support



Web Services: Klantenportal my.viastore.com

Online meer weten en gebruiken

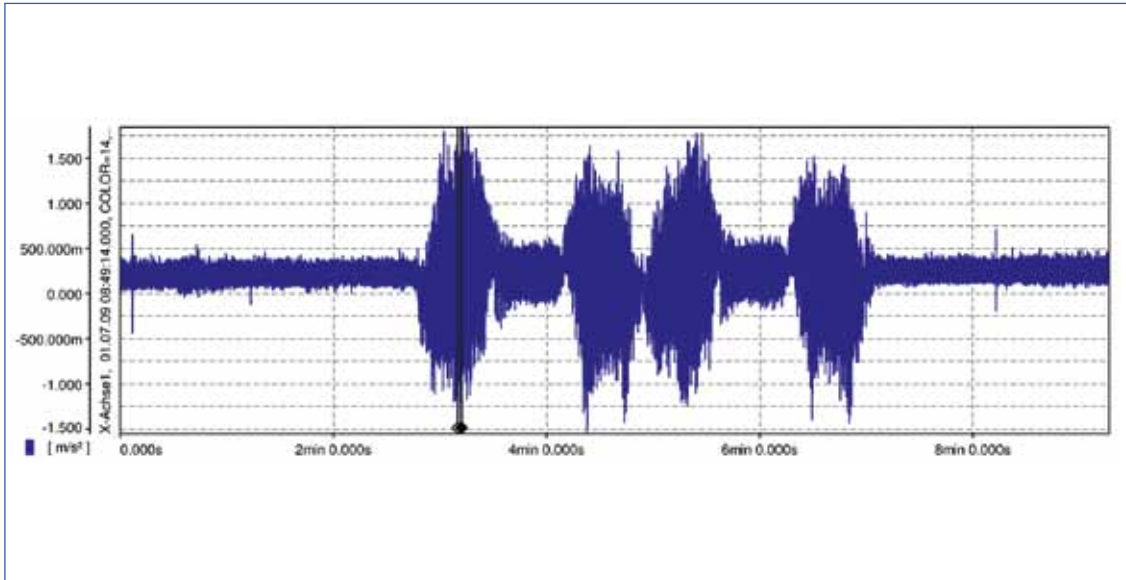


Het internet wordt voor het gebruik van automatische en van handmatige logistieke systemen ook steeds belangrijker. De installatie meldt zich automatisch online per E-mail of SMS als er zich een onvoorziene situatie voordoet. Zodoende kan uw servicepersoneel onmiddellijk reageren. Of onze hotlineingenieurs worden remote actief – al naargelang de behoefte.

Een voor u uiterst behulpzame voorziening is my.viastore.com, het klantenportal van viastore op internet. Hier vinden geregistreerde gebruikers statistieken van de installatie, onderdelenlijsten en andere informatie, u heeft de mogelijkheid om hotline-meldingen achter te laten, kunt de bewerkingsstatus van uw aanvragen volgen, reacties op afgeronde viastore services calls ook achteraf bekijken en vindt individuele informatie en documenten – exact afgestemd op uw behoefte.

- Callhistory
- Statistiek
- Hotlinemelding
- Algemene informatie installaties





Condition Monitoring is de systematische monitoring van de status van alle onderdelen en componenten van uw logistieke installatie. Dat betreft zowel de stellingbedieningsapparatuur (AS/RS) alsook de transporttechniek, alle aandrijvingen, remmen, regelaars, maar ook koel- en smeermiddelen. Daarbij meten wij gedefinieerde parameters, interpreteren en visualiseren ze en analyseren ze. Daarmee kunnen we storingen detecteren alvorens deze daadwerkelijk ontstaan. Voorwaarden daarvoor zijn ervaring en competentie, om bijvoorbeeld door trillingsmetingen storingsbronnen te lokaliseren.

- Vermindering van de uitvaltijden en -kosten
- Planbare stilstandstijden
- Hogere bedrijfszekerheid
- Optimale aansturing van uw medewerkers
- Doelgerichte aanschaf van onderdelen
- Optimaal gebruik van de capaciteit van de installatie
- Optimaal gebruik van de levensduur van slijtageonderhevige onderdelen

- Database monitoring
- Application monitoring
- Installatie monitoring
- Performance checks



Keuringen

Controle is veiliger



Door de wetgever worden regelmatige keuringen van het magazijn vereist. Talrijke verordeningen en wetten bijv. ook van de beroepsongevallenverzekering regelen de eisen. viastore laat hierbij niets aan het toeval over en biedt u alle benodigde keuringen als dienstverlening aan.

ARBO-controle

De wetgever schrijft voor dat magazijnen jaarlijks volgens de voorschriften ter voorkoming van ongevallen moeten worden gecontroleerd. Wij voeren deze controles volgens de officiële ARBO-regels voor veiligheid en gezondheid tijdens het werk in uw magazijnen en logistieke installaties uit. Voor uw veiligheid.

Brandbeveiliging

De opslag van goederen kan brandgevaarlijk zijn. De gevaren kunnen daarbij uitgaan van de opgeslagen goederen en van de voor het magazijnwerk benodigde inrichtingen. Daarom staat de brandbeveiliging al bij de bouw van het magazijn centraal. Maar in de loop van de tijd veranderen techniek, producten en transportmiddelen. Is uw brandbeveiliging nog up-to-date? Een consequente, constante controle is dringend noodzakelijk. Het beste door de specialisten. Het beste door ons.

Stellingcontrole

Viastore biedt u een inspectie-service voor alle controleplichtige stellingssystemen. Alle viastore-stellinginspecteurs zijn uitgebreid geschoold en hebben een examen voor gediplomeerd stellinginspecteur afgelegd. De jaarlijkse inspecties gebeuren tijdens de operatie middels visuele controles. De resultaten worden schriftelijk vastgelegd en het magazijn krijgt het inspectievignet. Door het tijdig onderkennen van schades kunnen ongevallen met ernstige gevolgen worden voorkomen en reparatiekosten gering worden gehouden.

PBM-controle

Persoonlijke beschermingsmiddelen tegen vallen (PBM) dienen telkens nadat ze zijn belast exact te worden nagekeken. In ieder geval moet een professional ze één keer per jaar controleren. Hij bepaalt of de uitrusting zich in perfecte staat bevindt en of de door de beroepsongevallenverzekering voorgeschreven gebruiksgrens is bereikt.



- ARBO-controle
- Brandbeveiliging
- Stellingcontrole
- PBM-controle



Original Spare Parts

Daarop kunt u vertrouwen



Om de uw leverbetrouwbaarheid te waarborgen en waarde uit uw installatie te blijven verkrijgen, is het gebruik van originele onderdelen van de betreffende fabrikanten van doorslaggevend belang.

Wij bieden u individueel op uw installatie afgestemde reserve onderdelenpakketten, de reserve onderdelenvoorraad in ons logistieke centrum en de perfecte leveringslogistiek – preventief, per expresse of overnight. U bestelt eenvoudig en comfortabel via my.viastore.com.

- Efficiënte reserve onderdelen-logistiek
- Levertijd van de reserve onderdelen binnen 24 uur
- Bestelling van de reserve onderdelen via internet
- De belangrijkste reserve onderdelen liggen bij de installatie
- Exacte documentatie van alle gemonteerde onderdelen
- Reserve onderdelenbevoorrading individueel voor uw logistieke systeem
- Onderdelendocumentatie via my.viastore.com

- Advies
- Digitale onderdelencatalogus
- Reserve onderdelenlevering
- Reserve onderdelenpakketten
- Pakketten slijtageonderhevige onderdelen
- Reserve onderdelenvoorraad



Opleidingen en trainingen

Blijf up-to-date



Een intralogistiek-systeem is slechts zo goed als de gebruikswijze. En daarvoor zijn medewerkers nodig die op de gebieden onderhoud, reparatie en verhelpen van storingen opgeleid zijn en verstand hebben van alle processen en besturingsniveaus in het magazijn en het logistieke centrum. Wie zou dat beter kunnen bieden dan degene die uw intralogistieke systeem het beste kent? In individuele en klantspecifieke opleidingen coachen wij uw medewerkers zodat ze gecontroleerd met de installatie omgaan.

- Magazijn- en orderpicking-processen
- Software – van toepassing tot programmering
- Onderhouds- en reparatiewerkzaamheden
- Verhelpen van storingen
- Veiligheid in het magazijn – correct gebruik van de persoonlijke beschermingsmiddelen

- Veiligheidstechniek
- Onderhoud/service
- Operations
- Troubleshooting
- Gebruikersopleiding



Service-contracten

Modulair, individueel, transparant



De service-contracten van viastore zijn modulair opgebouwd, zijn individueel afgestemd op uw eisen – en zijn daarbij absoluut transparant. Daarmee heeft u het exacte overzicht over de jaarlijkse kosten en het overeengekomen Service Level Agreement (SLA). De nakoming hiervan is daarmee ook contractueel gegarandeerd. Veranderen uw eisen, dan verandert uw service-contract mee. Zonder maren en zonder kleine lettertjes en verborgen kosten.

- Modulaire contracten
- Eenvoudig te veranderen en uit te breiden
- Gegarandeerd SLA
- Elk tijdvenster tot 24 uur/7 dagen realiseerbaar
- Reactietijden vrij te kiezen
- Opname van alle installatiecomponenten

- Onderhoud, inspectie
- Software support
- Teleservice
- Database support
- Web monitoring



Gecertificeerde kwaliteit

Meer dan een belofte



Alle viastore-processen, en daarmee ook alle processen op het gebied van service en aftersales, zijn reeds sinds vele jaren volgens DIN ISO gecertificeerd en worden regelmatig door externe auditors gecontroleerd – internationaal.

Dat betekent bijvoorbeeld: onze dagelijkse werkzaamheden voor u – hetzij de hotline-call of werkzaamheden aan uw installatie, of een reserveonderdeel of wijzigingen in de totale installatie, zijn exact gedocumenteerd en voor u via het beveiligde klantengedeelte op my-viastore.com controleerbaar. Zo meten wij bijvoorbeeld ook de met u overeengekomen reactietijden en andere elementen van het met u overeengekomen Service Level Agreement (SLA), documenteren deze en stellen alles tot uw beschikking. Onze service is meer dan een belofte. Onze service is gegarandeerd.

De consistentie van uw begeleiding garanderen wij door ons beproefde Key Account Management. U heeft een centrale contactpersoon die al uw installaties kent en al uw vragen over de totale installatietechniek coördineert.

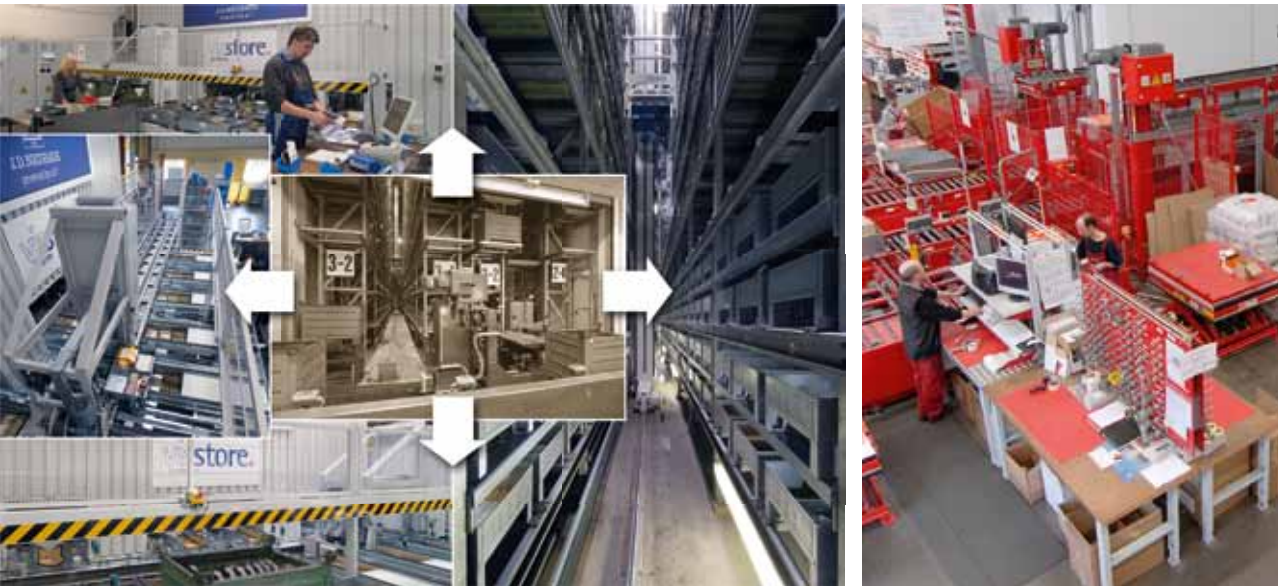
- Gecertificeerde processen
- Documentatie van alle werkzaamheden
- Transparant Customer Support System met online toegang door de klant
- Meting van de SLA
- Automatische onderhoudscalls en actieve controle
- Automatisch doorgeven van de onderhoudsrapporten aan de service- en onderdelenafdeling indien nodig
- Jaarlijkse controle van de onderhoudstoestand van de installaties door een Service-Supervisor
- Vastleggen van de noodzakelijke maatregelen bij afwijking van de gewenste toestand
- Gecertificeerde medewerkers

Consequent Key Account Management met ervaren team van medewerkers

- Centrale contactpersoon voor alle installaties
- Centrale coördinatie van de vragen over de totale installatietechniek
- Regelmatige lokale statusgesprekken op de locaties

Retrofit met viastore

Voor nog meer logistieke efficiency



Zakelijke processen, artikel-structuren en technologieën veranderen continu. Hierbij staat viastore systems u met raad en daad ter zijde om de processen aan te passen aan uw logistieke installatie. Wij moderniseren uw magazijn, de stellingbedieningsapparatuur (AS/RS) en het warehouse management system. Binnen de intralogistiek vernieuwen wij het materiaalstroomstelsel in uw hoogbouwmagazijn. Wij beschikken over uitgebreide kennis op het gebied van de ombouw, modernisering en retrofitting van bestaande logistieke systemen – ook van andere aanbieders. Wij bieden u talrijke upgrade-mogelijkheden – niet alleen bij het Warehouse Management System, maar ook bij de besturing van de materiaalstromen, de besturing van de transporttechniek, de elektrische en mechanische componenten.

Wij ondersteunen u van begin tot eind. Wij houden uw intralogistieke systeem „forever young“.

- Nieuwe installaties
- Modernisering
- Advies en planning
- Orderpick-systemen
- Stellingbedieningsapparatuur (AS/RS)
- WMS viad@t
- SAP Logistics Solutions
- Service, hotline, originele onderdelen

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

