



## CASE STUDY SYSTEM OPERATION CUSTOMER SERVICE FÜR AMAG, SCHWEIZ

### FÜR HÖCHSTE PERFORMANCE

#### MIT SYSTEM OPERATION DIE TEILELOGISTIK STETS IN FAHRT UND UNTER KONTROLLE

Bis gerade eben haben alle Bewegungen im automatischen Lager noch einwandfrei funktioniert. Plötzlich bleiben die Förderbänder stehen. Nichts tut sich mehr im Lager – der komplette Auslieferungsprozess kommt zum Erliegen. Jetzt ist Eile angesagt. Sollten die Technik für längere Zeit stehen bleiben, ist der Schaden für das betroffene Unternehmen horrend. Sowohl Umsatz- als auch Image-Einbussen folgen.

„Da wir entsprechend vorgesorgt haben, ist ein Szenario in diesem Ausmass ist bei uns höchst unwahrscheinlich“, sagt Heinrich Maurer. Er ist Leiter Logistik Services bei der AMAG Automobil- und Motoren AG, dem Schweizer Generalimporteurin für die Automarken Volkswagen, Volkswagen Nutzfahrzeuge, Audi, Seat und Skoda. Das Unternehmen baut auf das Servicekonzept „System Operation“ von Swisslog – und kann in seinem zentralen Ersatzteillager rund um die Uhr auf das technische Know-how ausgewiesener Swisslog –Servicespezialisten zählen. Sie sind sofort zur Stelle, wenn es brennt. Sie kümmern sich aber auch um die Anlagenwartung sowie das permanente Monitoring sämtlicher technischen Einheiten und Systeme. Lieferverzögerungen, die auf

mangelhafte Anlagenwartung oder unzureichendes Know-how bei den Technikern zurückzuführen sind, werden somit schon im Keim erstickt. Bei Eskalationen im Lager ist der zuständige Ansprechpartner von vornherein vordefiniert.

#### KOMPLEXE LOGISTIK IM GRIFF

Gemeinsam mit Swisslog haben die Verantwortlichen von AMAG bereits in mehrjähriger partnerschaftlicher Zusammenarbeit an diversen Massnahmenpaketen für die Perfektionierung des Workflows in der Lagerlogistik gearbeitet. Entstanden ist ein ausgeklügeltes Logistikkonzept sowie ein Teilezentrum bestückt mit modernsten Logistikanlagen. Dieses betreibt das Unternehmen in Buchs bei Zürich. Rund 150'000 verschiedenen Teilen bietet der Lagerkomplex derzeit Platz. Um die pünktliche Auslieferung von täglich bis zu 22'000 Ersatz- und Zubehörteilen zu gewährleisten, stehen an den Toren des Zentrallagers insgesamt rund 120 Auslieferungsfahrzeuge zur Verfügung. Automatische Förderanlagen, ein 25'200 Stellplätze umfassendes automatisches Hochregallager (HRL), 18 Regalbediengeräte im vollautomatischen Kleinteilelager (AKL) sowie 20

fahrerlose Transportfahrzeuge sorgen in dem Teilelogistikzentrum für einen schnellen und höchst effizienten Materialfluss. In Verbindung mit dem Know-how von Swisslog in der IT-Technik erzielt die AMAG-Teilelogistik ausserdem grosse Erfolge bei der Inventur, der Lagerplatzverwaltung oder der Lagervisualisierung. Mit dem Servicekonzept „System Operation“ von Swisslog baut AMAG zusätzlich auf einen rund um die Uhr ausfallsicheren und wirtschaftlichen Betrieb der Logistikanlage.

„Der Hauptvorteil für Amag ist, dass Swisslog die komplette Verantwortung für die Intralogistikanlagen übernimmt. Die Leistungen umfassen beispielsweise auch zeitintensive Rekrutierungen von neuen Technikern. Dank dem System Operation von Swisslog können wir als Amag uns voll auf unser Kerngeschäft konzentrieren, nämlich den Autoservice.“

Heinrich Maurer  
Leiter Logistik Services  
AMAG Automobil- und Motoren AG



Bei AMAG ist System Operation im Laufe der Jahre zu einem wichtigen Teil der Service-Philosophie geworden: Der AMAG-Teiledienst liefert die benötigten Original-Ersatzteile in beinahe 100 Prozent spätestens einen halben Arbeitstag nach Eingang der Bestellung – und zwar an alle seiner 80 eigenen Niederlassungen und rund 500 Marken-Partnerbetriebe.

Der Dienstleistungsumfang des Servicekonzepts „System Operation“ ist klar definiert: Im Rahmen eines Service-Vertrages stellt Swisslog der AMAG-Teilelogistik ständig sieben Mitarbeiter für Reparaturen und die entsprechende Ersatzteilversorgung sowie die laufende Inspektion und Wartung sämtlicher technischer Anlagen zur Verfügung. Die Swisslog Servicetechniker arbeiten im Zweischichtbetrieb. Sie haben die Leistungsdaten der technischen Anlagen immer konstant im Blick. Das versetzt sie in die Lage, frühzeitig mögliche Fehler aufzuspüren und plötzlich

auf tretende Fehler innerhalb kurzer Zeit zu beheben. So ist es möglich, eine Systemverfügbarkeit von praktisch 100 Prozent zu garantieren. Lieferverzögerungen infolge unerwarteter Anlagenausfälle gehören der Vergangenheit an. Auch kostenintensive Imageschäden können durch den Rund-um-die-Uhr-Service von Swisslog gar nicht erst entstehen.

### REPORTINGS FÜR PLANBARE OPTIMIERUNGSMANAHMEN

Die Präsenz der Swisslog-Servicetechniker schafft besonders im automatischen Kleinteilelager einen praktischen Mehrwert. „Im AKL werden nahezu 50 Prozent aller Picks generiert“, verdeutlicht Heinrich Maurer, Leiter Logistik Services bei AMAG. „Da nahezu alle Kundenaufträge Artikel aus dem AKL enthalten, hätte ein Totalausfall der Anlage von mehr als 60 Minuten bereits gravierenden Auswirkungen auf die termingerechte

Belieferung unserer Kunden.“ Mit Hilfe des System-Operation-Services gestaltet sich ein ausserplanmässig auftretender Anlagenstillstand im AKL dagegen einfacher: Die Spezialisten von Swisslog haben im Notfall jederzeit Zugriff auf ein technisches Supportnetzwerk. Auf dieser Basis bekommen sie die meisten Anlagenstörungen innerhalb von weniger als zehn Minuten wieder in den Griff.

Das Aufgabenspektrum des Swisslog Service-Operations-Teams geht jedoch weit über die schnelle Wiederherstellung der Anlagenverfügbarkeit hinaus. Die Swisslog-Techniker sind darin geschult, sämtliche Leistungsdaten der Intralogistik-Anlagen aufzuzeichnen und Analysen über bevorstehende Wartungsaktivitäten durchzuführen. Im Ergebnis sind die Verantwortlichen der AMAG-Teilelogistik stets über den aktuellen technischen Zustand der Anlagen informiert. Muss eine Anlage für regelmässige

„Unser Team kümmert sich bei AMAG um klassische Instandhaltungs-Arbeiten und Störungsbehebungen, aber auch um komplexere Revisionen und Optimierungen. Von den 20 AGVs, die wir hier seit drei Jahren im Betrieb haben, war jeder schon zwölf Mal bei uns in der Wartung.“

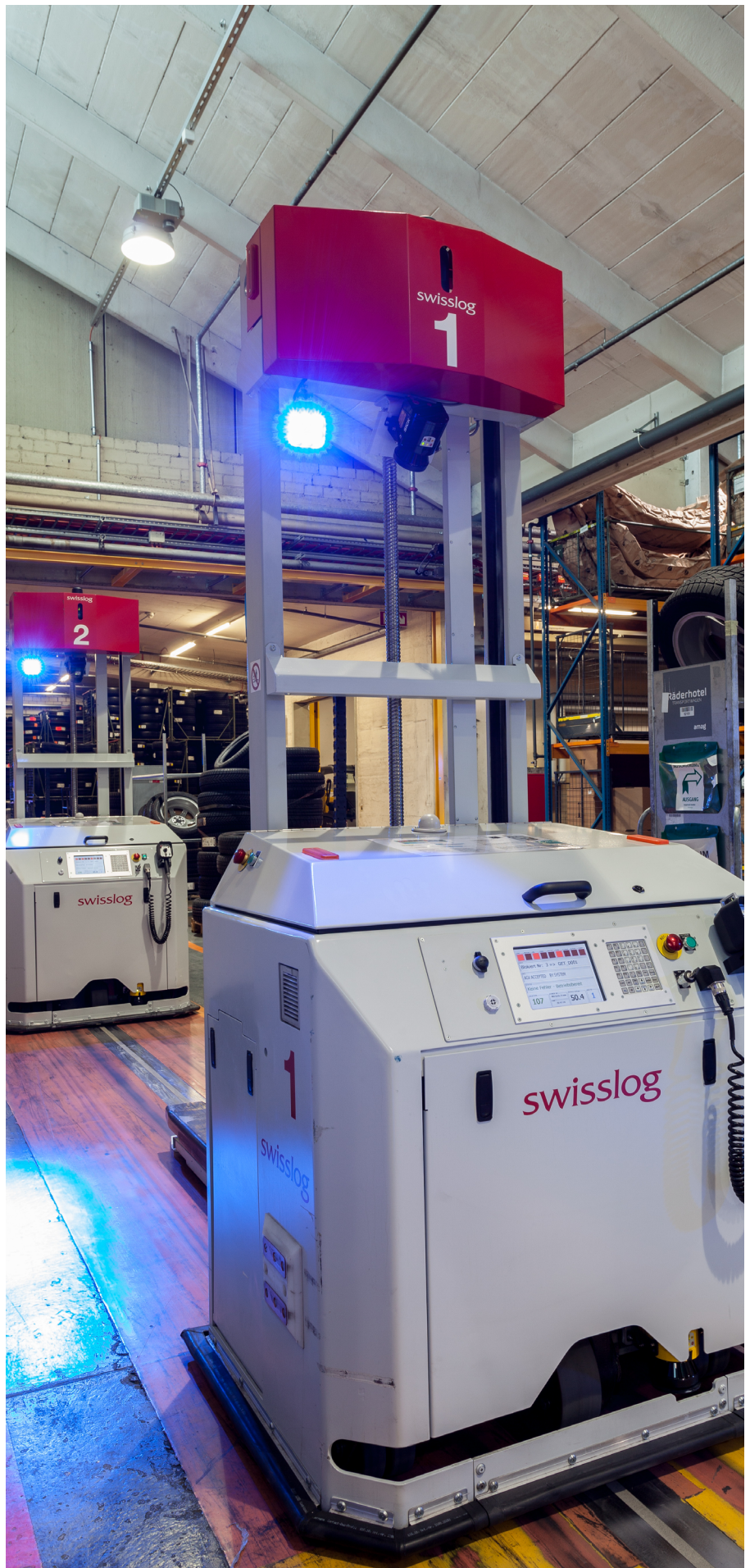
Heinrich Lüthi  
Head Customer Service  
Swisslog AG

Wartungsarbeiten heruntergefahren werden, können die Intralogistikexperten von AMAG bereits Tage im Voraus die notwendigen Massnahmen einleiten, um die Teileverfügbarkeit während der Ausfallzeit aufrechtzuerhalten.

## TOTALE KOSTENKONTROLLE

Mit Service Operation bietet Swisslog seinem Kunden AMAG ein massgeschneidertes Service-Paket für den Betrieb des Ersatzteillistikzentrums, das auf eine langjährige partnerschaftliche Vertrauensbasis gegründet ist. Die System-Operations-Techniker fügen sich nahtlos in das Arbeitsumfeld in der AMAG-Teilelogistik ein. Sie werden sowohl von Swisslog- als auch von AMAG-Seite permanent geschult – von der Technik über die Betriebsabläufe bis hin zu den Produkten. Unter dem Strich bereits gelungen, die Anzahl plötzlich auftretender Anlagenstörungen um rund 20 Prozent einzudämmen.

„Der Hauptvorteil für AMAG ist, dass wir die komplette Verantwortung für die Intralogistikanlagen abgeben können. Die Leistungen umfassen beispielsweise auch zeitintensive Rekrutierungen von neuen Technikern. Dank dem System Operation von Swisslog haben wir weniger Schnittstellen und können uns voll auf unser Kerngeschäft konzentrieren, nämlich auf die Lagerhaltung und Distribution“, stellt der AMAG-Logistikverantwortliche Maurer heraus. „Im Falle einer Eskalation haben wir vertraglich einen Ansprechpartner definiert. Swisslog ist somit in der Lage, eine zuverlässige und kompetente Wartung und Begleitung zur Verfügung zu stellen – und das zu vollständig planbaren und überschaubaren Kosten.“





## VORTEILE FÜR AMAG

- 20% weniger Störungsfälle dank proaktiver Wartung und Massnahmen
- Abgabe der kompletten Serviceverantwortung an Spezialisten
- Kontrolle über Servicekosten dank vordefinierter Vereinbarung
- +99% Systemverfügbarkeit der Intra-logistik dank schnellen Reaktionszeiten
- Laufende Reportings und Optimierungsmassnahmen

## LEISTUNGEN

- Wartung
- Störungsbehebung
- Einführung und stetige Schulung von Technikern
- Einhaltung der Sicherheit
- KPI/SLA-Reportings
- Optimierungsmassnahmen

## DATEN UND FAKTEN IM ÜBERBLICK

### Betreute Systeme

Hochregallager	
Automatisches Kleinteilelager (AKL)	
Fördertechnik	
Kommissionierzonen	
Kleinteile Fördertechnik	
Fahrerloses Transportsystem	20 Fzg.
Lagerverwaltungssystem WM 6	
Anzahl Regalbediengeräte für Palettenhochregallager	6
Anzahl Regalbediengeräte für Kleinteilelager	18

### Servicekonzept

System Operation mit 7 Technikern im Zweischichten-Betrieb



**amag**

**swisslog**

Member of the KUKA Group