**On-Site Services: Maßanzug für hohe Verfügbarkeit**

* **Anlagenbetreiber verlassen sich zunehmend auf On-Site Services der Intralogistik-Anbieter, um die Versprechen gegenüber ihren Endkunden erfüllen zu können**
* **Die Verfügbarkeit von automatisierten Lagern entscheidet über Erfolg oder Misserfolg in der Hochleistungslogistik**
* **Mehr als 400 Experten kümmern sich bei TGW darum, dass Fulfillment Center mit höchster Performance laufen**

**(Marchtrenk, 16. Jänner 2023) Immer mehr Unternehmen gehen auf Nummer sicher und übergeben die technische Betreuung ihrer hochautomatisierten Lager ganz oder teilweise den Intralogistik-Spezialisten. Denn sie haben erkannt: Die Leistungs-Verfügbarkeit ist ausschlaggebend für den Gesamterfolg. Wie sich On-Site Services auf die Bedürfnisse der Kunden maßschneidern lassen, zeigt das Beispiel der TGW Logistics Group.**

**On-Site Services**

Damit Supply Chain Manager ganz allgemein – und speziell in der Hochsaison – ruhig schlafen können, bieten Hersteller von hochautomatisierten Anlagen Vor-Ort-Services für den technischen Betrieb an. Unter dem Schlagwort On-Site Services offeriert TGW eine Reihe von Dienstleistungen: vom Ramp-Up-Service über Maintenance und Support Services bis zu Technical Cleaning. 400 erfahrene Experten sorgen dafür, dass die Distributionszentren reibungslos laufen – egal, ob in China, Europa oder den USA.

TGW realisierte weltweit bereits mehr als 1.000 Systeme und sammelte nicht nur bei Planung und Produktion, sondern auch im technischen Betrieb wertvolle Erfahrung. Anlagenbetreiber können natürlich auch selbst Spezialisten einstellen, die sich darum kümmern, dass die Technik reibungslos funktioniert. „Aber selbst erfahrenen Fachleuten fehlt oft das TGW-spezifische Wissen, das unsere Experten haben und darüber hinaus das weltweite Netzwerk des Unternehmens anzapfen können“, sagt Georg Katzlinger-Söllradl, Director Global Lifetime Services bei TGW.

**Verantwortungsmatrix definiert Zuständigkeiten**

Die entscheidende Frage lautet: Welches Service ist für mein Unternehmen sinnvoll? Katzlinger-Söllradl betont: „Eine einfache Antwort darauf gibt es nicht. Der Umfang der Dienstleistungen hängt von vielen Faktoren ab – unter anderem Größe, Business-Fokus und Wissen des Kunden.“

Grundlage für alle Entscheidungen ist eine Verantwortungsmatrix. Der Betreiber entscheidet für jeden aufgelisteten Punkt, ob er selbst oder die externen Fachleute verantwortlich sind. Die Matrix macht transparent, wer welches Risiko trägt. Je weniger risikofreudig der Betreiber ist, desto mehr Dienstleistungen und Manpower kann er extern in Anspruch nehmen. „Der Trend geht dabei ganz klar in Richtung Gesamtverantwortung bei TGW“, sagt Katzlinger-Söllradl. In der Regel sind mindestens zwei TGW-Experten vor Ort, bei großen Anlagen können es auch 50 oder mehr sein.

Wie auch immer sich der Kunde entscheidet: Die Vereinbarungen zu Projektbeginn sind nicht in Stein gemeißelt, die Verantwortungsmatrix lässt sich bei Bedarf anpassen. Prinzipiell wird an den Stellschrauben Aufgabenanzahl (quantitativ) und Verfügbarkeit (qualitativ) gedreht, bis alle Wünsche erfüllt sind.

**Technischen Betrieb frühzeitig berücksichtigen**

Katzlinger-Söllradl rät Unternehmen, sich schon bei der Kaufentscheidung Gedanken über den technischen Betrieb und On-Site Services zu machen – also lange vor dem Go-Live eines Fulfillment Centers: „Wenn unsere Experten bereits beim Aufbau vor Ort sind, können sie bei wichtigen Entscheidungen ihre Erfahrung einbringen, etwa zur Positionierung von Podesten und Ersatzteillagern.“ So könne man während des Betriebs hunderte Stunden einsparen. „Denn bei Wartungstätigkeiten oder im Fall einer Störung sind lange Wege oder schlechte Zugänglichkeit ein großes Manko.“

Zu den weiteren Vorteilen zählen das Wissen, das sich TGW-Mitarbeiter über die Jahre angeeignet haben sowie das globale Netzwerk, das sie involvieren können. In der Regel sind deutlich weniger externe als interne Mitarbeiter nötig, um eine Anlage technisch zu steuern. Deshalb ist die Kosteneffizienz bei Outsourcing-Projekten auch höher. TGW gibt darüber hinaus eine Preiszusage von bis zu zehn Jahren – und zählt damit zu den Vorreitern.

**Ramp-Up-Service**

Zu den am häufigsten gefragten Dienstleistungen zählt der Ramp-Up-Service. Die TGW-Techniker agieren dabei als Bindeglied zum Projektteam und zur TGW Lifetime Services-Organisation und kümmern sich außerdem um die Schulung der Kunden-Mitarbeiter.

Viele Unternehmen vertrauen auch nach der Hochlaufphase auf umfassendes Service und überlassen möglichst viele Risiken dem Hersteller. In Rundum-Sorglos-Paketen übernimmt TGW die Verantwortung sowohl für die operative Instandhaltung als auch sämtliche Wartungs-, Reparatur- und Inspektionstätigkeiten. Zusätzlich verbessern die Techniker den Betrieb und behalten die Total Cost of Ownership (TCO) im Blick.

**Computerized Maintenance Management System**

Eine erfahrene Mannschaft vor Ort ist das eine, moderne IT-Hilfsmittel das andere. TGW hat sowohl für Remote Services als auch für die Vor-Ort-Dienstleistungen Software im Einsatz, die auf dem neuesten Stand der Technik ist. Im Bereich On-Site Maintenance Services wird beispielsweise das Computerized Maintenance Management System (CMMS) eingesetzt – eine Software, die für beständige Effizienz sorgt. Das Tool umfasst die Prognose, Planung und Bewertung aller Wartungsaktivitäten.

Neben permanenten Dienstleistungen an bis zu 365 Tagen im Jahr können auch temporäre Services genutzt werden. Um Engpässen bzw. Ausfällen in der Hochsaison bzw. an Aktionstagen vorzubeugen, offeriert TGW den sogenannten Peak-Support. Im Vorfeld verkaufsfördernder Aktionen drehen die Fachleute an mehreren Stellschrauben. Zum einen können mehr Techniker entsendet werden, zum anderen lassen sich routinemäßige Wartungsarbeiten vorziehen. Mit einigen Wochen Vorlauf ist es zudem möglich, auch am Materialfluss kleine Veränderungen vorzunehmen, um etwa den Durchsatz zu erhöhen. Ein Beispiel dafür ist eine zusätzliche Abnahmestelle für Pakete von der Fördertechnik.

**Komplexität nicht unterschätzen**

Im Laufe von mehr als einem halben Jahrhundert hat TGW viel Erfahrung gesammelt. Eine wichtige Erkenntnis lautet: Immer wieder wird die Komplexität von automatisierten Systemen unterschätzt. Die technische Betreuung selbst zu übernehmen führt oft nur im ersten Moment zu einer vermeintlichen Kostenersparnis. Das konsequente Definieren der Verantwortungsmatrix ist oft bereits eine große Hilfestellung, die vor Fehlentscheidungen bewahren kann.

**Auf einen Blick: Die vier On-Site Services von TGW**

1. On-Site Ramp-Up-Services
2. On-Site Maintenance Services
3. On-Site Support Services
4. On-Site Technical Cleaning Services

[www.tgw-group.com](http://www.tgw-group.com)

**Über die TGW Logistics Group:**

Die TGW Logistics Group ist ein international führender Anbieter von Intralogistik-Lösungen. Seit mehr als 50 Jahren realisiert der österreichische Spezialist automatisierte Anlagen für seine internationalen Kunden: von A wie Adidas bis Z wie Zalando. Als Systemintegrator übernimmt TGW dabei Planung, Produktion und Realisierung von komplexen Logistikzentren – von Mechatronik über Robotik bis hin zu Steuerung und Software.

Die TGW Logistics Group hat Niederlassungen in Europa, China und den USA und beschäftigt weltweit mehr als 4.400 Mitarbeiter. Im Wirtschaftsjahr 2021/2022 erzielte das Unternehmen einen Gesamtumsatz von 924 Millionen Euro.

**Bilder:**

Abdruck mit Quellangabe und zu Presseberichten, die sich vorwiegend mit der TGW Logistics Group GmbH befassen, honorarfrei. Kein honorarfreier Abdruck für werbliche Zwecke.

**Kontakt:**

TGW Logistics Group GmbH

A-4614 Marchtrenk, Ludwig Szinicz Straße 3

T: +43.(0)50.486-0

F: +43.(0)50.486-31

E-Mail: tgw@tgw-group.com

Pressekontakt:

Alexander Tahedl

Communications Specialist

T: +43.(0)50.486-2267

M: +43.(0)664.88459713

alexander.tahedl@tgw-group.com

Martin Kirchmayr

Director Marketing & Communications

T: +43.(0)50.486-1382

M: +43.(0)664.8187423

martin.kirchmayr@tgw-group.com