



Быстро и эффективно.

Обслуживание и поддержка логистических систем.

 **JUNGHEINRICH**

Содержание

Работа с компанией Jungheinrich

- 04 **Вступительное слово Штефана Брема, вице-президента по послепродажному обслуживанию.**
- 06 **Глобальная сеть компании Jungheinrich.**

Логистические системы

- 10 **Комплексные решения — логистические системы от Jungheinrich.**

Обслуживание и поддержка логистических систем

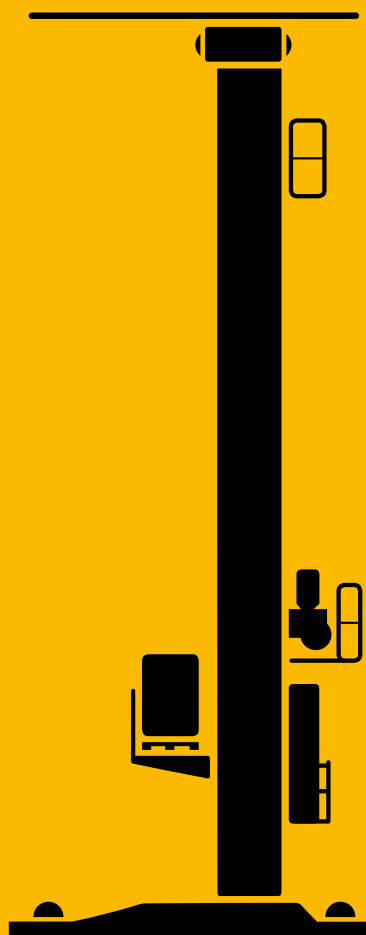
- 14 **Индивидуальные решения по обслуживанию и поддержке логистических систем.**
- 16 **Краткий обзор гибких сервисных предложений.**
- 18 **Наши специалисты техподдержки всегда готовы прийти вам на помощь.**

Оригинальные запасные части

- 22 **Оригинальные запчасти — быстрая доставка и высокая надежность.**
- 24 **Наши запчасти доступны всегда и везде.**

Инфографика

- 26 **Круглосуточное обслуживание логистических систем.**



КОМПЛЕКСНЫЕ РЕШЕНИЯ.

Jungheinrich сочетает ноу-хау производителя оборудования с опытом и знаниями поставщика системных решений. От планирования и реализации проекта до обслуживания и поддержки нашими сервисными инженерами. Мы это сделали!



Сервис — это гораздо больше, чем просто обслуживание.

Штефан Брем (Stefan Brehm)

вице-президент по послепродажному обслуживанию
компании Jungheinrich Service & Parts AG & Co. KG

«Сервис — это способность увидеть свой бизнес глазами своих клиентов.»

Уважаемые клиенты,

С момента основания компании Jungheinrich в 1953 г. мы последовательно работаем над расширением сети прямых продаж и сервисного обслуживания. Из небольшого предприятия в Гамбурге мы превратились в одну из ведущих компаний в складской логистике. Все это время потребности и желания наших клиентов лежали в основе всех наших начинаний.

Мы применяем свой опыт производителя комплексных решений, чтобы наилучшим образом удовлетворять ваши требования и пожелания. Клиенты Jungheinrich получают все, что им нужно от одного поставщика. Приобретая оборудование для транспортировки и загрузки материалов или готовые логистические системы, услуги по управлению проектом, аренде или сервису — вы всегда можете полностью положиться на компетентность и опыт команды Jungheinrich.

Никто не разбирается в системных решениях Jungheinrich настолько хо-

рошо, как наши собственные сервисные инженеры. Они не только обучены работе с вашей логистической системой, но и, как правило, также участвовали в ее внедрении. Поэтому после итоговой проверки мы можем гарантировать, что вам не придется тратить свое время на ремонт или поиск неисправностей, и все компоненты системы будут работать согласованно.

Более
4500
собственных
сервисных инженеров



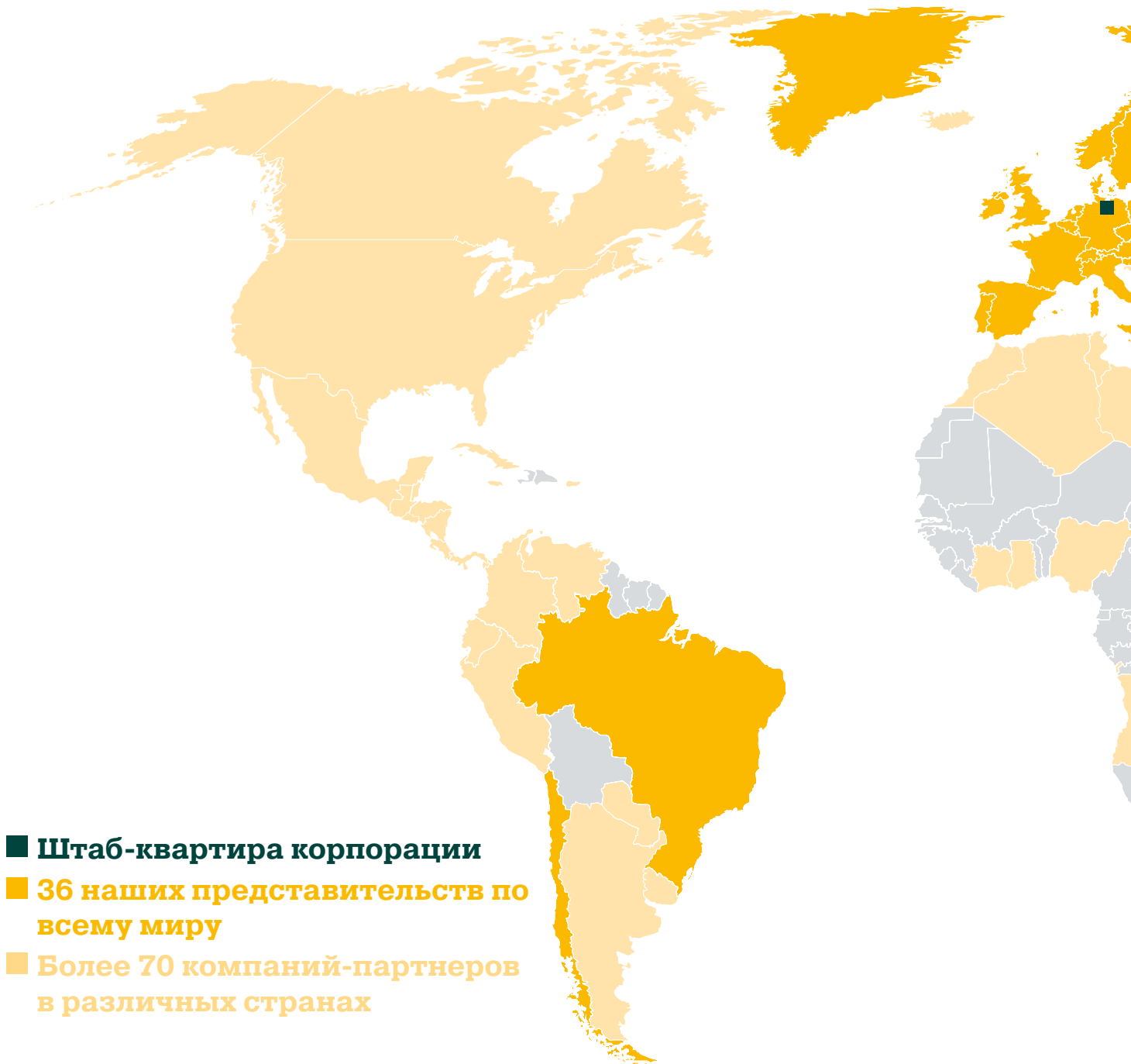
по всему миру;
опыт каждого из них
в среднем 11 лет



более
49 500
лет опыта

Специалисты компании Jungheinrich знают: будущее складской логистики за автоматизацией. 6300 сотрудников сервисной службы, в том числе 4500 сервисных инженеров, в вашем распоряжении по всему миру, именно там и тогда, когда вам требуется наша помощь. Наши принципы — ориентироваться на потребности и нужды клиента, премиальное качество и гибкость.

Искренне Ваш,
Штефан Брем,
вице-президент по послепродажному обслуживанию

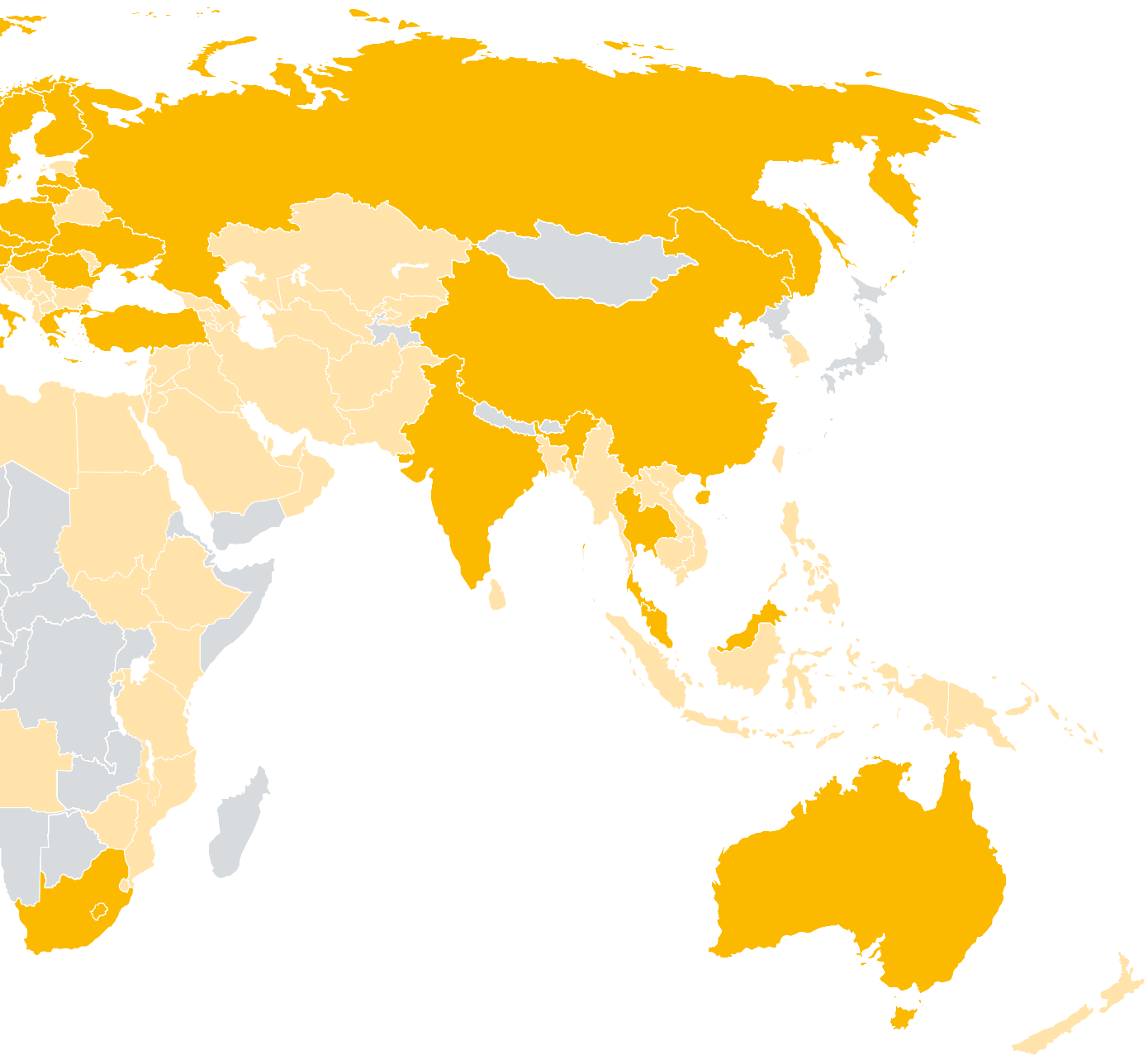


- Штаб-квартира корпорации
- 36 наших представительств по всему миру
- Более 70 компаний-партнеров в различных странах

Глобальная сеть компании Jungheinrich.

Каждый день более 6300 сотрудников сервисной службы, в том числе более 4500 сервисных инженеров, обеспечивают эффективное выполнение ваших логистических операций.

Благодаря слаженной работе глобальной сервисной сети, наши сервисные инженеры смогут приехать к вам в максимально короткие сроки по заявке на выполнение технического ремонта или в случае сбоя в системе. Единые глобальные стандарты качества в сочетании с быстрым временем отклика и высокой скоростью информационного обмена позволяют нам гарантировать, что простои в вашей логистической системе сократятся до минимума.



Мобильное рабочее место технического специалиста и самые современные диагностические инструменты помогают нашим сервисным инженерам быстро анализировать ошибки в системах и проводить ремонт, а также регулярное техническое обслуживание и проверки безопасности на вашем объекте. Раннее обнаружение износа или дефектных деталей позволяет предотвратить дорогостоящие отказы системы и обеспечивает долгий срок службы.

Благодаря постоянному запасу запасных частей на территории вашего предприятия, а также оптимизированному снабжению сервисных автомобилей, наши сервисные ин-

женеры могут оперативно выполнять все работы по ремонту и техническому обслуживанию.

Благодаря 98 % доступности запасных частей и очень коротким срокам доставки через нашу глобальную логистическую сеть, мы можем гарантировать, что ваша система вернется в нормальный режим работы настолько быстро, насколько это возможно. Компания Jungheinrich обслуживает более 350 логистических систем по всему миру и более 800 установленных кранов-штабелеров. 95 %* наших клиентов из разных стран мира высоко оценили услуги ремонта, оказанные сервисной службой Jungheinrich.



Современные инструменты диагностики

* Источник: Исследование уровня удовлетворенности клиентов, проведенное компанией Jungheinrich.

Мы разрабатываем логистические системы будущего.

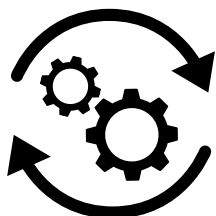
«Логистика — это гораздо больше, чем гладкое взаимодействие транспортных и складских процессов. Логистика строится на эффективных системах, состоящих из стеллажей, экономно использующих пространство, и самых современных и часто полностью автоматизированных технологий, а также интеллектуального и интуитивно понятного программного обеспечения. Работая с компанией Jungheinrich, вы получаете все это от единого поставщика. Экономия. Индивидуальный подход. Устойчивость».

(Д-р техн. наук Штефан Зеемюллер (Stefan Seemüller), глава подразделения проектных продаж Jungheinrich Logistics Systems Ltd.)



Комплексные решения – логистические системы Jungheinrich.

Обширный ассортимент продуктов, который включает в себя и компоненты систем, и интеллектуальное программное обеспечение, позволяет нам разрабатывать индивидуальные логистические решения для наших клиентов.



Успешно реализовано
более
350
проектов по внедрению
программного обеспе-
чения и автоматизации

На основе нашего богатого опыта — более 60 лет в традиционной и более 30 лет в полностью автоматизированной складской логистике — мы разрабатываем инновационные системы, призванные обеспечить успех вашей компании в будущем. Мы преобразуем ваши существующие процессы и требования в оптимальную систему с долгосрочной эффективностью — с поддержкой работы в ручном режиме, полуавтоматическом и полностью автоматизированном. От анализа состояния и оптимизации вашего объекта до планирования и управления проектами создания новых экономически устойчивых логистических систем, а также их реализация и дальнейшее обслуживание: Jungheinrich предлагает комплексные решения для складской логистики от единого поставщика. Мы готовы поддерживать вас и после введения системы в эксплуатацию благодаря нашей слаженной работе сети собственных сервисных инженеров, а также полной и индивидуальной поддержке специалистами Службы технической поддержки во всем мире

2 в 1: генеральный подрядчик и системный интегратор

Jungheinrich гарантирует, что не только оборудование, такое как стеллажные системы, полностью автоматизированные краны-штабелеры и шаттлы, но и конвейерная технология и промышленная подъемно-погрузочная техника будут в нужное время в нужном месте. Концепции контроля и программное обеспечение изначально разрабатывается с учетом потребностей заказчика, поэтому все системы отлично взаимодействуют друг с другом, поддерживая эффективную работу вашего складского решения.



Наши системы автоматизированного управления техникой (AGVS) позволяют эксплуатировать склад как полностью автоматизированную систему. Также поддерживается смешанный режим работы для неавтоматизированной (ручной) подъемно-погрузочной техники и операций персонала. Автоматизированной подъемно-погрузочной техникой на базе надежно сконструированной серийной техники Jungheinrich, при необходимости, можно управлять вручную или в полуавтоматическом режиме.


Оперативное управление всеми складскими зонами обеспечивается новейшим программным обеспечением и системами контроля. Система управления складом (WMS) от Jungheinrich — это комплексное решение, которое можно настроить в соответствии с процессами складской логистики конкретной компании за счет эффективного подбора параметров и настраиваемых профилей. Встроенные средства визуализации состояния системы дадут вам представление о ежедневных складских операциях. Благодаря

совместимости с последующими версиями данное программное решение будет гарантированно работать в будущем.

Чтобы обеспечить возможность обработки данных и обмена информацией, система Jungheinrich Logistics Interface играет роль промежуточного ПО. Эта технология используется в том числе и для подключения вашей автоматизированной техники (AGV) к системе управления складом (WMS).

Кроме того, радиотерминалы и сканеры Jungheinrich приходят на смену привычным распечаткам, тем самым делая возможной цифровую обработку заказов (без использования бумажных документов).

Во всем мире более
1300
 сотрудников
 работают в подразделении
 логистических систем



Централизованное обслуживание и поддержка логистических систем.

«Регулярное техническое обслуживание может существенно увеличить срок службы вашей логистической системы».

(Патрик Шпрандель (Patrick Sprandel), один из более 4500 сервисных инженеров компании Jungheinrich)



Индивидуальные решения по обслуживанию и поддержке логистических систем.

Как надежный партнер, опыт работы которого исчисляется десятилетиями, мы владеем всеми необходимыми профессиональными навыками и технологиями.



В дополнение к профессиональному планированию и внедрению логистической системы, мы предлагаем надежную поддержку по всему миру через сервисную службу компании Jungheinrich. Наш сервисный персонал — квалифицированные специалисты техподдержки программного обеспечения и систем управления на центральной «горячей линии», а также сервисные инженеры на местах — готов принять ваш запрос по телефону в любое время дня и ночи. Компания Jungheinrich централизованно осуществляет обслуживание и техподдержку вашей логистической системы.

Тесное взаимодействие между центральной линией техподдержки программного обеспечения и систем управления и нашими сервисными инженерами на местах гарантирует высокую эксплуатационную готовность и бесперебойную работу вашей логистической системы.

Благодаря слаженной работе нашей международной сети сервисного обслуживания мы можем решать ваши технические проблемы настолько быстро, насколько это возможно.

Наши основные услуги: профилактические инспекции, техническое обслуживание, проверки безопасности и ремонт, включающий в себя поставки запчастей. По вашему запросу мы можем приехать до начала или после окончания рабочего дня вашей компании.

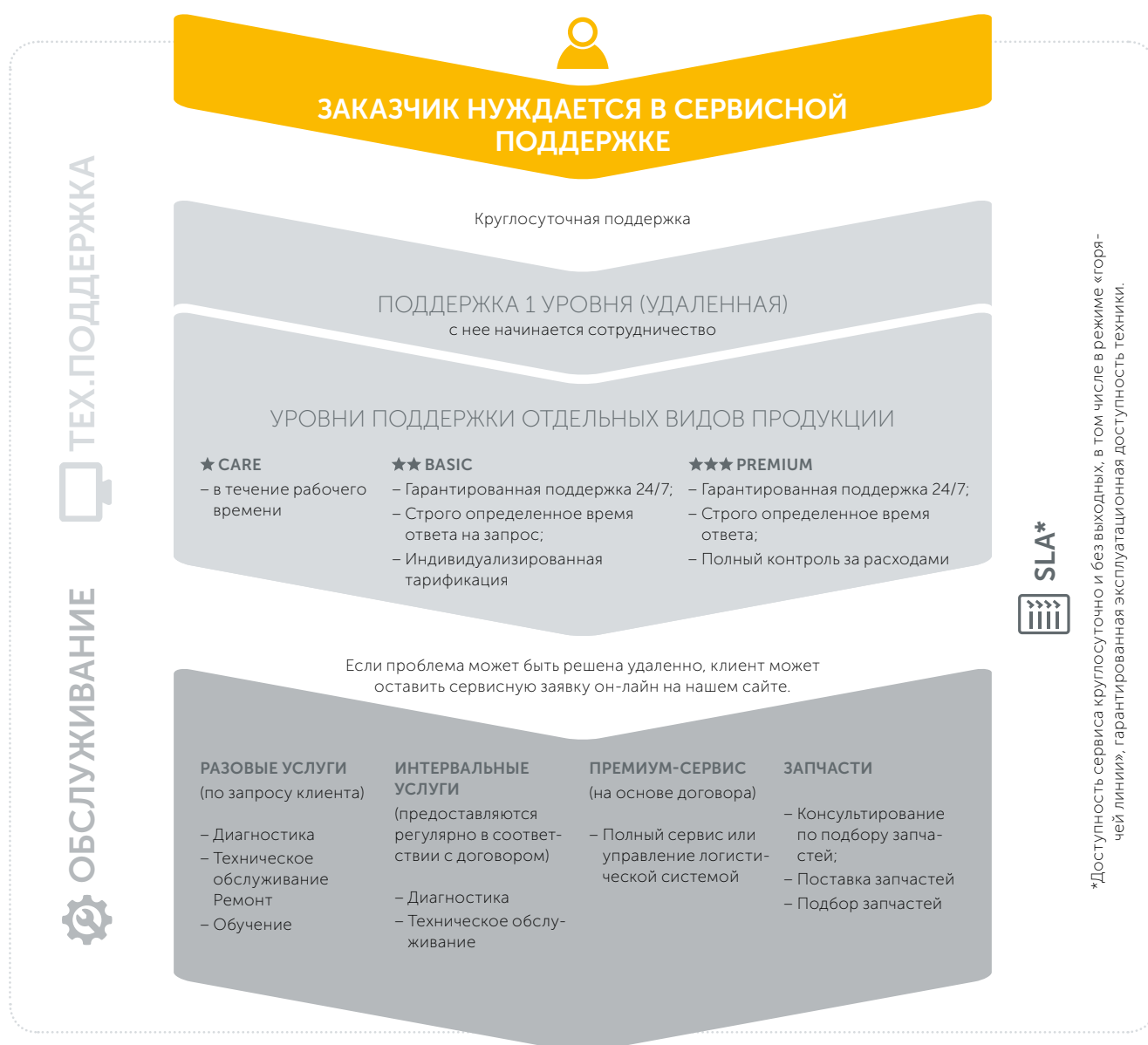
Краткий обзор преимуществ сотрудничества с нами:

- Высокий уровень безопасности процессов благодаря гарантированной доступности системы.
- Максимальная точность и прозрачность расходов благодаря индивидуальным решениям для обслуживания и поддержки.
- Еще большая экономия времени — единое контактное лицо по обслуживанию всей логистической системы.
- Расширенный срок службы системы благодаря регулярному техническому обслуживанию и проверкам безопасности вашей системы.
- Улучшенная производительность — специалисты компании могут уделять больше времени основной деятельности.

Обслуживаем более
300
проектов



Краткий обзор предоставляемых нами услуг: соглашение об индивидуальном техническом обслуживании и поддержке.





наши подразделения осуществляют продажи и обслуживание продукции в Европе, Азии, Южной Америке и Австралии

Краткий обзор гибких сервисных предложений.

Подберите индивидуальный пакет услуг из наших разнообразных предложений.

Разовые и периодические услуги

Проверка

Снижайте риск простоя благодаря регулярным проверкам оборудования, деталей и компонентов логистической системы. Наши инженеры используют контрольно-измерительные приборы для проверки работы вашего оборудования и его компонентов, особенно тех, которые отвечают за безопасность. В процессе проверки наши сотрудники сразу же выполняют такие простые операции, как смазка или затяжка болтов.

Техническое обслуживание

Регулярное техническое обслуживание продлевает жизнь, а также увеличивает эксплуатационную готовность и безопасность вашей логистической системы. Это позволяет оперативно обнаружить и заменить изношенные или неисправные детали и компоненты, и, таким образом, избежать дорогостоящего простоя и поддерживать вашу систему в рабочем состоянии. Совместно с клиентами мы разрабатываем график

технического обслуживания. Мы также можем выполнять техническое обслуживание за пределами вашего рабочего времени, в том числе и ночью.

Проверки безопасности

Наши сервисные инженеры регулярно выполняют предписанные проверки безопасности, чтобы гарантировать соответствие вашей системы всем требованиям законодательства. После проверки они предоставляют документально оформленные результаты проверки.

Ремонт

Благодаря нашей большой и отлаженной сети прямых продаж наши мобильные сервисные инженеры всегда готовы прийти вам на помощь. По отдельному запросу клиента или при наличии крупной логистической системы наша компания может выделить инженера, который будет работать на вашем объекте на постоянной основе.



Премиум-сервис

Вам требуется максимальная эксплуатационная доступность логистической системы в режиме 24/7? При этом вам необходим быстрый отклик и оперативные решения, полный контроль расходов?

Тогда премиум-сервисы Jungheinrich для логистических систем — это то, что вам нужно. Вы платите фиксированную сумму, которая покрывает все сервисы, согласованные в договоре. Мы приспосабливаемся ко всем вашим индивидуальным запросам, например — предоставляем команду сервисных инженеров, которая будет работать на вашем объекте. Вы получаете полный пакет услуг от одного поставщика.

Наши премиум-сервисы доступны в двух версиях:

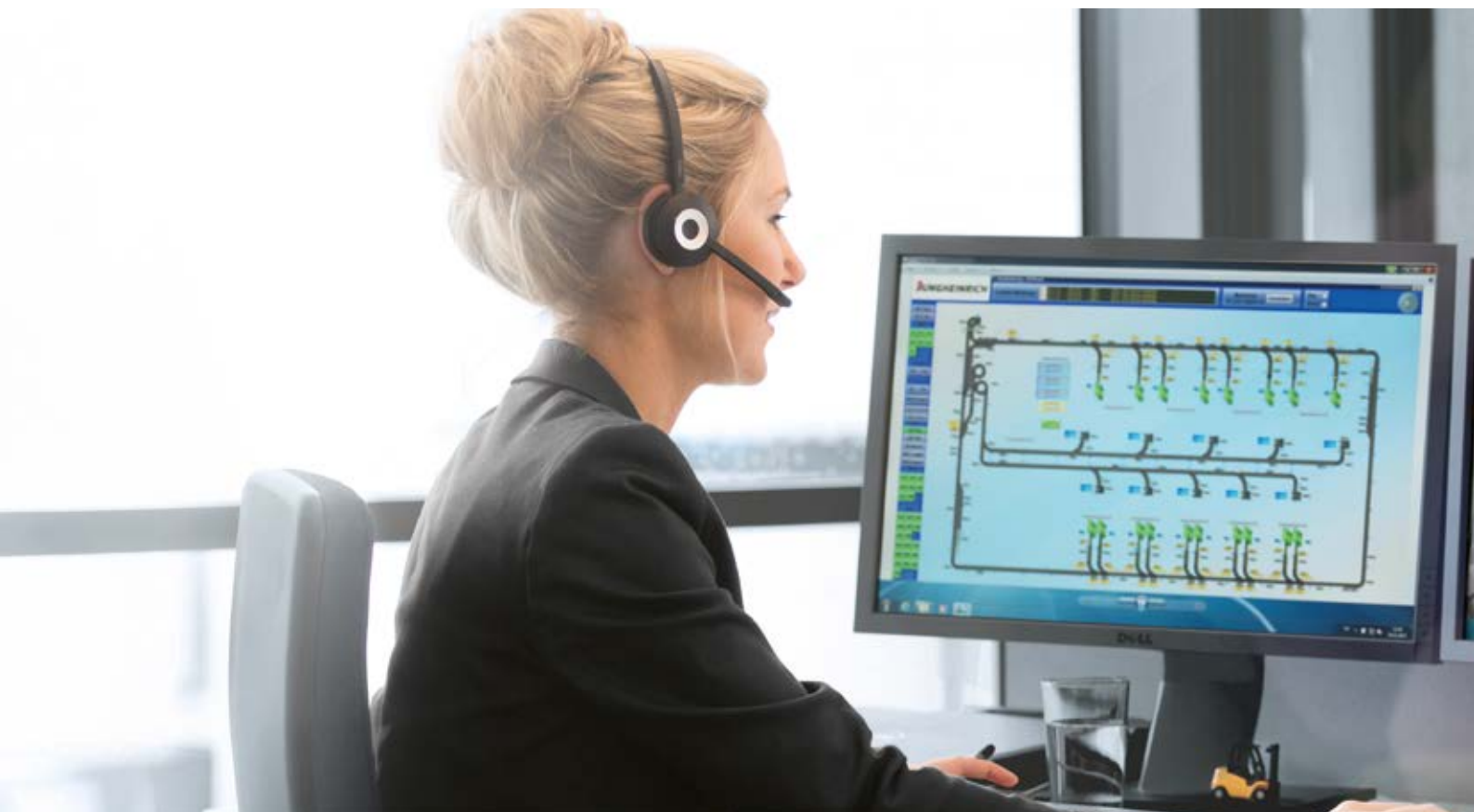
Полный сервис

Индивидуальное предложение по обслуживанию и поддержке формируется в соответствии с потребно-

стями клиента и по запросу может включать снабжение запасными частями. Ежемесячная фиксированная плата покрывает проверки, техническое обслуживание, проверки безопасности и ремонты.

Управление логистической системой

Этот пакет включает в себя все услуги пакета «Полный сервис», а также присутствие на объекте инженера техобслуживания компании Jungheinrich, который будет решать ваши задачи на месте. Наши сотрудники интегрируются в ваши технологические процессы, и, таким образом, знакомятся со всеми нюансами работы компании. Это позволяет нам осуществлять оптимальный мониторинг вашей логистической системы. По вашему запросу мы также можем включить оборудование и машины сторонних производителей в соглашение об обслуживании и техподдержке.



Наши сервисные инженеры всегда готовы прийти вам на помощь.

Наша специалисты помогают Вам на объекте, а центральная служба техподдержки принимает запросы в режиме 24/7.



Персонал нашей службы техподдержки — ваша первая точка контакта в случае сбоя или по общим вопросам, связанным с работой логистической системы. В службе поддержки работают специалисты с многолетним опытом, которые, как правило, могут удаленно помочь в решении большинства проблем. Если они не смогут этого сделать, специалисты техподдержки немедленно свяжутся с инженером. В компании Jungheinrich сервис и техподдержка тесно взаимодействуют друг с другом.

Мы отвечаем на важные запросы в техподдержку в течение кратчайшего времени. Это позволяет минимизировать риск простоя и гарантировать максимально эффективную работу вашей логистической системы.



Задачи службы технической поддержки:

Поддержка системы управления складом и оборудования системы управления

Мы поддерживаем не только вашу систему управления складом (WMS), но и оборудование данной системы и автоматизированную подъемно-погрузочную технику. Наши сотрудники не только прекрасно разбираются в нашей продукции — они также могут наладить ее взаимодействие с системами других производителей. Чтобы поддерживать ваше программное обеспечение в актуальном состоянии, вы будете получать регулярные обновления ПО для WMS. Помимо стандартных отчетов, мы можем предоставлять вам индивидуальные отчеты для повышения эффективности управления складом.

Поддержка автоматизированной техники (AGV)

Наша автоматизированная техника созданы на базе серийных моделей. Вы оцените преимущества нашей проверенной временем системы транспортировки и загрузки материалов, которую мы автоматизируем на модульной основе в соответствии с требованиями вашей компании.

В случае отказа поддержка на месте осуществляется сервисными инженерами компании Jungheinrich, а также нашими специалистами в области программного обеспечения. Последние используют удаленный доступ к вашему оборудованию, помогая свести к минимуму время простоя.

Поддержка радио- и IT-оборудования

Оборудование, передающее радиосигнал, помогает увеличить эффективность эксплуатации, улучшает точность работы, снижает эксплуатационные расходы и повышает производительность труда сотрудников. Эксплуатационная доступность оборудования, передающего радиосигнал, такого как сканеры, принтеры и терминалы, чрезвычайно важна для успешной деятельности вашей компании и рентабельности инвестиций. Вы можете сделать выбор среди различных уровней сервиса, чтобы обеспечить поддержку высокой эксплуатационной доступности оборудования в обстановке, способствующей его максимальной производительности.

Одно из существенных различий между компанией Jungheinrich и другими поставщиками в том, что мы осуществляем поддержку вашей логистической системы в целом. При необходимости обслуживания оборудования, передающего радиосигнал, вы можете или отправить его нам, или пригласить нашего сервисного инженера.

Мы индивидуально подбираем опции сервиса и поддержки так, чтобы они наилучшим образом подходили вашим специфическим потребностям. По вашему запросу мы можем подключить других поставщиков для реализации нашей идеи.



Оригинальные запчасти – это качество и надежность.

«В моем сервисном автомобиле всегда в наличии примерно 650 чаще всего используемых оригинальных запчастей, что во многих случаях позволяет провести ремонт уже при первом визите на объект».

(Алексей Касатонов, сервисный инженер, Новосибирская область)



HEINRICH

50049536

50462653

50462653

50049536

Наши запчасти
доступны даже для
техники старше

1 
лет



Быстрая до- ставка и вы- сокая надеж- ность.

Мы предлагаем вам индивидуальное управление материалами для оперативного ремонта и технического обслуживания вашей логистической системы.

Оригинальные запчасти гарантируют безопас- ность

Сервисные инженеры компании Jungheinrich используют только оригинальные запчасти для работ по техническому обслуживанию и ремонту. Только оригинальные запчасти обеспечивают оптимальное взаимодействие между компонентами системы, тем самым гарантируя максимальную надежность и сохраняя ценность системы. Использование неоригинальных запчастей может привести к серьезным происшествиям или затратным поломкам.

Управление материалами — оптимальные запасы и централизованные поставки

Мы поможем вам создать оптимальные запасы запчастей. Также мы сформируем комплект наиболее важных и изнашиваемых запчастей для вашей логистической системы. Мы также проконсультируем вас насчет процедур хранения, инвентаризации и управления на вашем объекте.



Централизованное снабжение стандартными запчастями и создание их запасов гарантирует быстрое пополнение последних в процессе их расходования. Это позволяет избежать ненужных расходов на создание запасов однотипных деталей на вашем объекте. Для дополнительной экономии вы также можете передать восстановление и ремонт дорогостоящих запчастей (таких, как двигатели и лазерные сканеры) в руки экспертов компании Jungheinrich.

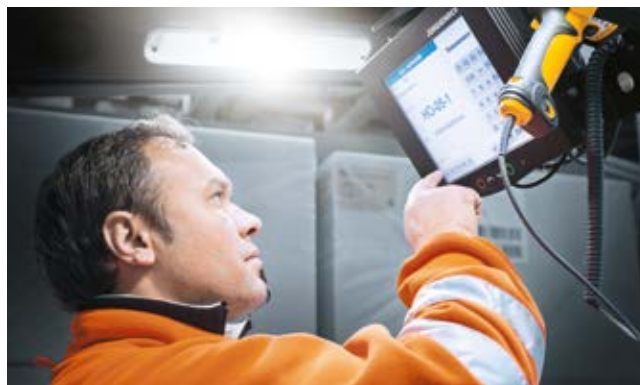
Долгосрочная надежность и доступность

Регулярное профессиональное техническое обслуживание с использованием оригинальных запчастей — лучший способ обеспечить максимально длительную эксплуатацию вашей логистической системы. Поэтому период доступности наших запчастей превышает 10 лет. Именно благодаря этому наша система работает без сбоев.



Наши запчасти доступны всегда и везде.

Наш центральный склад запчастей в Германии гарантирует бесперебойную поставку запчастей круглый год по всему миру благодаря идеально отлаженной логистике.



Сердце нашей глобальной логистической сети — город Кальтенкирхен в Германии. Это центр, из которого мы контролируем доставку запчастей на региональные склады по всему миру. Площадь логистического центра 61000 м2, где более 250 сотрудников работают над тем, чтобы доставка запчастей нашим клиентам по всему миру осуществлялась без проблем.

Более 100000 различных оригинальных запчастей хранятся на полностью автоматизированном складе, с которого ежедневно отгружаются 15000 позиций



ночная
доставка

согласно графику поставок в трех часовых поясах (Америка, Центральная Европа, Азия). Срок поставки запчастей с центрального склада в Россию — от 4х дней.

Мы гордимся этим проектом, ведь мы разработали и внедрили его исключительно своими силами. Уровень удовлетворенности наших клиентов достигает 98 %, благодаря чему наша работа служит эталоном качества в нашем бизнесе.

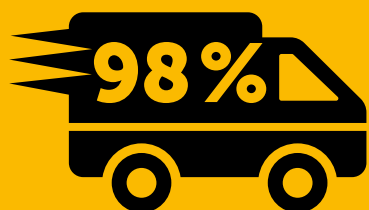
Цель всех этих усилий одна — максимальная доступность запчастей и их оперативная доставка клиенту.

Круглосуточное обслуживание логистических систем.

Компания Jungheinrich не только обеспечивает высочайшее качество и профессионализм в разработке и производстве системных решений для складской логистики. С самого начала мы ставим сервис во главу угла во всех аспектах нашей деятельности.

Единство стандартов качества обслуживания во всем мире, близкое расположение от наших клиентов и круглосуточная доступность: сотрудники компании Jungheinrich во всем мире прилагают все усилия, чтобы обеспечить бесперебойную работу вашей логистической системы и свести к минимуму риск простоев.

Обслуживаем более
300
проектов



ночная
доставка

Наши запчасти
доступны даже для
техники старше

1 
лет

Более
4500
сервисных
инженеров



работают на международном уровне. Опыт нашего инженера техобслуживания — в среднем 11 лет. В сумме это



более
49 500
лет профессионального опыта

По всему миру
1300
сотрудников
работают в Подразделении
логистических систем



Успешно реализовано
более
350
проектов по внедрению
программного обеспече-
ния и автоматизации



Современные
инструменты
диагностики



24/7

Обслуживание
и поддержка

365

дней в году



подразделений по продажам
и обслуживанию в Европе, Азии,
Южной Америке и Австралии

ISO 9001 Сертифицированными являются
ISO 14001 немецкие заводы в Нордерштедте,
Мосбурге и Ландсберге.

CE Транспортные устройства производства фирмы
Jungheinrich отвечают требованиям Европейских
и Российских стандартов по безопасности.

ООО «Юнгхайнрих подъемно- погрузочная техника»

Единый бесплатный номер
сервисной службы по всей России:
Тел: +8 800 555 59 77

РФ-121353, Москва
Сколковское шоссе, д.31, стр.9, 14
Тел.: +7 495 780 97 77
Факс: +7 495 502 96 17
e-mail: info@jungheinrich.ru

РФ-190005, Санкт-Петербург
Измайловский проспект 29 лит. И
БЦ «Маркс», офис D42
Тел.: +7 812 600 13 00
Факс: +7 812 600 13 77
e-mail: spb@jungheinrich.ru

РФ-620000, Екатеринбург
ул. Чистопольская, д.б, лит. X
Тел./Факс: +7 343 287 44 55
e-mail: ekb@jungheinrich.ru

РФ-630088, Новосибирск
Северный проезд, д.37/2
Тел.: +7 383 328 17 27
e-mail: siberia@jungheinrich.ru

РФ-603061, Нижний Новгород
ул.Композиторская д.20 «А»
Тел.: + 7 831 282 20 50
e-mail: n.novgorod@jungheinrich.ru

РФ-350032, Краснодар
х. Октябрьский, ул. Живописная, 72
Тел.: +7 861 204 07 78
Факс: +7 861 204 07 89
e-mail: krasnodar@jungheinrich.ru

www.jungheinrich.ru

The logo for Jungheinrich, featuring a stylized red arrow pointing upwards and to the right, followed by the word "JUNGHEINRICH" in a bold, black, sans-serif font.