

服务

物流服务成为重要出发点

由于为 Osem 投资公司、即以色列国家食品配发中心实现了顾客所需的全方位用户服务，Dematic 公司说服了作为瑞士雀巢（Nestlé）集团公司的子公司的这家以色列主流食品生产厂家，并将其现有的售后服务合同延长为长期合同。Dematic 与 Osem 投资公司达成一致。Dematic 不仅提供一般性的设备保养服务，而且也为客户提供设备的备件和磨损件更换、提供润滑油、清洗剂以及其他设备运行所需材料和小型装置的最佳化改造等双方设备保养维护合同所不包的服务业务。

文 | MICHAEL PALITZA



图 1 Dematic 向以色列的食品生产厂家 Osem 公司提供了一台 4 通道、高 40 m、长 180 m 的托盘式高货架设备

企业成功的两个重要支柱：一是符合市场需求的产品细目，二是与用户之间保持充分的信任关系。今天，顾客对物流综合设备服务商的期待不仅仅局限在所提供的设备方面，而是期待其能够作为一个总包商的角色来为其物流行业用户进行有效的整体规划、提供咨询和研发技术方案，以及保障整个物流项目的实施。此外，必须提供可靠而广泛的售后服务，以确保设备和备件的利用率与效能，并确保设备长期的有效性和先进性。用户需要通过与实力强的合作方进行充满信任的合作来确保其投资的安全可靠性。当今，这些原则在世界范围内通行。

仓库物流作业实现自动化

在以色列，Osem 投资公司是以色列最大的食品生产厂家与配送中心之一。该公司为了进一步强化其在以色列的战略定位，将其产品集中分布在 5 个



图2 Osem 公司的仓库使用自动化、无人操作的运输系统 (FTS) 出货, 根据双方合同, 该运输系统装备有两条重力 (皮带) 输送装置



图3 Osem 公司食品配送中心的无人操作的货物运输系统装备有 1600 个托盘放置位的货架通道

配送中心。这样做的目的是, 更好地应对该企业今后生产增长的需要。在此, 应须通过进一步实现自动化来简化货物存放和配送过程、提高协调程度和改善订单履行质量。这家食品生产厂家的新的国家货物配发和物流中心设在位于耶路撒冷西北 25 km 处的 Modi'in 工业园内。

综合该项目的设备配备和效能需可覆盖整个中东地区。2007 年, 位于 Offenbach 的 Dematic 公司作为物流自动化设备和货架制造总生产厂家获得了该项目。对 Dematic 的合同是在产品高质量的基础上, 确保其所提供的产品具有使用寿命长的特点。委托合同的其他要求是, 物流自动化设备和货架具有灵活性、整个系统部件具有进一步扩展的可能性以及整个货物配送和物流中心采取 IT 技术控制解决方案。

售后服务涵盖全方位服务

作为物流经营厂家, Osem 投资公司要求 Dematic 除了负责人员培训外, 按照长期售后服务合同的要求, 还要为用户提供涵盖对物流自动化设备和库房

作业的全方位的长期服务、对出现故障的对策以及充分保障设备的利用率方面的相关服务。

为此, Dematic 为 Osem 投资公司提供的解决方案组成部分有: 一个 4 通道、高 40 m、长 180 m 有 15 300 个托盘放置位的托盘式高架设备 (图 1)。此外还有货架操控装置和用来储存货物的作业顺畅的托盘输送装置。派发货物时从货架上出货通过自动化无人驾驶运输系统 (FTS) 来实现 (图 2)。

为了履约, Dematic 提供的仓库自动化装备中, 在仓库通道中启用了在货架高层有 1600 个转移货架托盘位置 (图 3), 此外有 2500 个进货货架托盘位置 (图 4)。在这些进货货架托盘中, 下层的货架托盘设置为直通式货架, 慢速旋转台有 1440 个托盘位置, 货架的冷藏区有 1900 个托盘位置。库房里的所有作业均由 SAP-LES WMS Dematic 库房管理系统和一台专用物流计算机 (MFC) 实现操作和进行控制。

在物流控制过程中所有的选择过程以及货物的进货和出货均通过无线电系统实现实时监控, 并通过均由专用物流计算机 (MFC) 和 SAP-LES 库房管理

系统进行管理 (图 5)。

整个使用寿命内保持联系

Dematic 公司为按日程所规定的项目进程和设备管理机制来为用户提供可靠的智能化技术方案, 该管理机制在时间上有紧凑的安排。由于有这样的成功经验, 所以, Osem 投资公司愿在售后服务和设备维护保养方面与 Dematic 进行进一步的合作。这便导致双方将售后服务合同变更为长期服务合同。

对于 Dematic 公司的顾客服务来说, 必须确保所有设备效能稳定。Dematic 公司认为, 并不是在完成生意交易后与顾客的关系就终止了, 而必须是在设备的使用寿命之内根据顾客的需求继续与客户保持合作关系, 为其销售的设备提供专业化售后服务对双方都有很多好处。以这样的方式, 可使其销售的设备系统在一个长时段内保持几乎达到 100% 的利用率。

这样, Dematic 公司的客户便不需要介入设备的保养、修理和使用管理环节, 而是可以专注于其本行业的主营生产业务。



图 4 Osem 公司在—个与快速旋转器相匹配使用的连续运行的货架里有 2500 个托盘放置位



图 5 并不是所有设备都能自动化发挥功能的：在 Osem 公司，托盘放置位也常见人工作业方式

售后服务合同涵盖广泛

出自可让客户能够专注于其本行业的主营生产业务的缘由，Dematic 公司根据客户的需求调整了自己的服务内容。Dematic 与 Osem 投资公司达成一致，即 Dematic 不仅提供一般性的设备保养服务，而且也为客户提供设备的备件和磨损件更换、提供润滑油、清洗剂以及其他设备运行所需材料和小型装置的最佳化改造等双方设备保养维护合同所不包的服务业务。这意

味着，对于 Osem 这样的用户，在紧急情况下，Dematic 公司优先为其提供在接到任务后 1 h 之内便进行维修保养的服务，且 24 h 待命，配备专门维修保养人员为其服务。这样，便建立起与客户之间充分信任的合作关系。除了负责提供设备硬件外，Dematic 还为客户提供 IT 基础设施方面的技术培训。该公司提供的客户服务水平体现在 4 个方面，即设备检验、修理、安全保障和 IT 设备应用、控制和机电一体化

方面问题的无线电呼叫服务业务。

在设备检验方面，最主要的是对设备系统现场状况的分析与评判。特别是针对设备可能出现的故障以及故障风险进行持续的设备性能和信息交换方面的监控和信息获取。这样，Dematic 便要对客户设备的机电功能有规律的进行测试，对设备修理和停机大修做出独立判断，并为客户提供设备系统运行状况的连续性监控文件。

Dematic 为客户提供的设备维修服务侧重于预防性保养维修和设备的利用率，以及发挥设备的功能方面。在此，—个重要的理念是，要提高客户的投资安全性。Dematic 对设备进行不间断的持续性维修和监控，对所有的机电部件进行调整，对驱动链和输送带的功能压力进行调试、对磨损件进行润滑以及清除设备系统中的异物。

由于客户对设备系统进行了不间断的安全投入，所以，Dematic 除了对设备部件进行视觉上的检查鉴定外，还要对机械部件进行更深—步的检查，以对整个设备系统做出全面的预防故障的检查鉴定。

售后服务 确保设备的利用率

不仅仅是提供对于设备控制装置和 IT 技术应用电话呼叫服务业务，Dematic 除了提供控制装置的硬件和软件、物流计算机和与之相联系的专用物流计算机 (MFC) 服务器外，还提供在客户售后服务范围内的仓库管理系统 (WMS) 的保养维护业务和相适应的服务器。Dematic 通过为客户提供常年的系统全方位客户售后服务，以达到确保设备的利用率、设备发挥其价值以及为客户创建—个 IT 基础设施条件的目的。如果—个企业能够为客户提供这样的售后服务，又能坚决落到实处，不仅其客户对此表示满意，而且也可以拓展与客户之间的长期良好关系。MM