**On-site services: servicios in situ diseñados a medida para una alta disponibilidad**

* **Los operadores de instalaciones confían cada vez más en los servicios in situ de los proveedores de intralogística para cumplir sus promesas a los clientes finales**
* **La disponibilidad de almacenes automatizados es decisiva para el éxito o el fracaso de la logística de alto rendimiento**
* **Más de 400 expertos de TGW se encargan de que los centros de preparación de pedidos funcionen con el máximo rendimiento**

**(Marchtrenk, 16 de enero de 2023) Cada vez más empresas apuestan por lo seguro y delegan total o parcialmente la asistencia técnica de sus almacenes altamente automatizados a especialistas en intralogística. Pues, se han dado cuenta de que la disponibilidad del rendimiento es esencial para el éxito general. TGW Logistics Group da ejemplo de cómo pueden adaptarse los servicios in situ a las necesidades de los clientes.**

**On-Site Services**

Para que los gerentes de las cadenas de suministro puedan dormir tranquilos, especialmente en temporada alta, los fabricantes de instalaciones altamente automatizadas ofrecen servicios in situ para la operación técnica. Bajo el concepto de "on-site services ", TGW ofrece una serie de prestaciones de servicios: desde servicios de puesta en marcha hasta servicios de mantenimiento y asistencia, pasando por la limpieza técnica. 400 especialistas experimentados se encargan de que los centros de distribución funcionen sin problemas, ya sea en China, Europa o Estados Unidos.

TGW ya ha llevado a cabo más de 1.000 sistemas en todo el mundo y ha recabado experiencia no solo en el ámbito de la planificación y la producción, sino también en la operación técnica. Naturalmente, los operadores de las instalaciones también pueden contratar a especialistas que se encarguen de que la tecnología funcione a la perfección. "Sin embargo, incluso los especialistas experimentados carecen a menudo de los conocimientos específicos de TGW con los que cuentan nuestros expertos, que además pueden aprovechar y acceder a la red mundial de la empresa", dice Georg Katzlinger-Söllradl, Director Global de Lifetime Services de TGW.

**Una matriz designa las responsabilidades**

La pregunta clave es: ¿qué servicio es el más adecuado para mi empresa? Katzlinger-Söllradl afirma: "No existe una respuesta sencilla a esa pregunta. El conjunto de prestaciones depende de muchos factores, entre otros, el tamaño, el foco de negocio y los conocimientos del cliente".

La base para todas las decisiones es una matriz de responsabilidades. Para cada uno de los puntos enumerados, el operador decide si él mismo será el responsable o si lo serán los especialistas externos. La matriz deja claro qué riesgo asume cada parte. Cuanto menos riesgo esté dispuesto a asumir el operador, más servicios y mano de obra podrá solicitar externamente. "Hay una clara tendencia hacia la responsabilidad total por parte de TGW", dice Katzlinger-Söllradl. Generalmente, al menos dos expertos de TGW trabajan en la instalación; en el caso de instalaciones grandes, pueden ser incluso 50 o más.

Sea cual sea la decisión del cliente: los acuerdos suscritos al inicio del proyecto no son inamovibles, la matriz de responsabilidades puede adaptarse en función de las necesidades. En principio, se ajustan el número de tareas (aspecto cuantitativo) y la disponibilidad (aspecto cualitativo) hasta cumplir todos los acuerdos.

**Tener en cuenta la operación técnica desde el principio**

Katzlinger-Söllradl aconseja a las empresas que tengan en cuenta la operación técnica y los servicios in situ ya en el momento de la compra, es decir, mucho antes de la puesta en marcha de un centro de preparación de pedidos: "Si nuestros expertos están ya presentes durante la instalación, pueden aportar su experiencia para la toma de decisiones importantes, como la colocación de las plataformas y los almacenes de repuestos". Esto puede ahorrar cientos de horas durante el funcionamiento. "Pues, durante actividades de mantenimiento o en caso de avería, resulta muy inconveniente tener que recorrer largas distancias o una mala accesibilidad".

Otras ventajas son los conocimientos que los empleados de TGW han adquirido a lo largo de los años y la red mundial de la que forman parte. Por lo general, para el control técnico de una instalación se necesitan muchos menos empleados externos que internos. Por lo tanto, la rentabilidad de los proyectos de externalización también es mayor. TGW también ofrece un compromiso de precio de hasta diez años, lo que la convierte en una de las pioneras.

**Ramp-Up Service / Servicio de puesta en marcha**

Uno de los servicios más solicitados es el servicio de puesta en marcha. En este, los técnicos de TGW actúan como enlace entre el equipo del proyecto y la organización de Lifetime Services de TGW, y se encargan también de la formación de los empleados del cliente.

Muchas empresas confían en un servicio integral también tras la fase de puesta en marcha y ceden el mayor número posible de riesgos al fabricante. Por medio de paquetes integrales, TGW asume la responsabilidad tanto del mantenimiento operativo como de todas las actividades de mantenimiento, reparación e inspección. Además, los técnicos mejoran el funcionamiento y vigilan el coste total de propiedad (TCO).

**Computerized Maintenance Management System**

Contar con un equipo experimentado in situ está bien, pero disponer de modernos medios auxiliares informáticos está aún mejor. TGW utiliza software de última generación tanto para los Remote Services como para los On-Site Services. En el ámbito de los servicios de mantenimiento in situ, se utiliza por ejemplo el Computerized Maintenance Management System (CMMS), un software que ofrece una eficiencia sólida y sistemática. La herramienta incluye el pronóstico, la planificación y la evaluación de todas las actividades de mantenimiento.

Además de los servicios permanentes hasta 365 días del año, también se pueden utilizar los servicios temporales. Para evitar cuellos de botella o averías durante temporada alta o en días de promoción, TGW ofrece el denominado soporte durante picos. En la fase previa a las campañas promocionales de ventas, los expertos hacen diversos ajustes. Por un lado, es posible enviar a más técnicos y, por otro, se adelantan los trabajos de mantenimiento rutinarios. Además, con algunas semanas de antelación, es posible realizar pequeños cambios en el flujo de material, por ejemplo, para aumentar la productividad. Para ello, puede implementarse, por ejemplo, un punto adicional de recogida de paquetes en el sistema de manutención.

**No subestimar la complejidad**

A lo largo de más de medio siglo, TGW ha recabado mucha experiencia. Una conclusión importante es que la complejidad de los sistemas automatizados siempre se subestima. Cuando las empresas se encargan ellas mismas de la asistencia técnica, suelen tener la sensación de estar ahorrando costes al principio. La definición coherente de la matriz de responsabilidades suele ser ya una gran ayuda para evitar decisiones erróneas.

**De un vistazo: los cuatro servicios in situ de TGW**

1. On-Site Ramp-Up-Services (Servicios de puesta en marcha in situ)
2. On-Site Maintenance Services (Servicios de mantenimiento in situ)
3. On-Site Support Services (Servicios de asistencia in situ)
4. On-)Site Technical Cleaning Services (Servicios de limpieza técnica in situ)

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

**Acerca de TGW Logistics Group:**

TGW Logistics Group es un proveedor internacional líder de soluciones de intralogística. Desde hace más de 50 años, el especialista austriaco crea instalaciones automatizadas para sus clientes internacionales, de la A de Adidas a la Z de Zalando. Como integrador de sistemas, TGW se encarga de la planificación, la producción y la realización de centros logísticos complejos, desde la mecatrónica y la robótica al control y el software.

TGW Logistics Group tiene oficinas en Europa, China y EE. UU. y emplea a más de 4.400 personas en todo el mundo. En el ejercicio 2021/2022, la empresa obtuvo una facturación total de 924 millones de euros.

**Ilustraciones:**

Reproducción sin comisiones previa indicación de la fuente y para notas de prensa relacionadas principalmente con TGW Logistics Group GmbH. Queda prohibida la reproducción con fines promocionales.

**Contacto:**

TGW Logistics Group GmbH

A-4614 Marchtrenk, Ludwig Szinicz Straße 3

T: +43.(0)50.486-0

F: +43.(0)50.486-31

Correo electrónico: tgw@tgw-group.com

Contacto de prensa:

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