

Serviço STILL.  
Garantimos o seu sucesso!



“O nosso negócio depende que os nossos empilhadores funcionem 24 horas por dia. Se os equipamentos não estiverem disponíveis, causa interrupções muito dispendiosas. O serviço rápido dá-nos uma forte sensação de segurança.”

Jerry Knutsson Åhlund, Deputy Department Manager for Truck & Transport, Fredell Byggaruhus

## STILL PARTNERPLAN

A sua intralogística é a nossa paixão! Com o STILL PartnerPlan vamos guiá-lo através do portfólio abrangente de soluções de intralogísticas da STILL.



Combine veículos novos e usados da divisão de **Equipamento e Manuseamento de Materiais**, incluindo acessórios apropriados, com as soluções de **Aplicações Avançadas** para automação, aplicações de software, sistemas de prateleiras e uma eficiente consultadoria intralogística. Descubra nos **Serviços de Produtos** STILL como pode usar o impressionante

conhecimento especializado do nosso **Serviço Técnico** para tarefas de manutenção e reparação ao beneficiar de contratos de serviço personalizados. Complementado pelos nossos **Serviços Empresariais**, que incluem programas de gestão de frotas, conceitos de financiamento e leasing desenvolvidos individualmente, receberá um proposta completa para a sua intralogística.

# A QUALQUER MOMENTO. DE CONFIANÇA. RÁPIDO.



Quando se trata da disponibilidade da sua intralogística, não temos meias medidas.

Por isso, desenvolvemos **soluções de serviço à medida** de cada situação, que podem facilitar o bom funcionamento da sua logística interna. Os nossos serviços estão sempre disponíveis, garantindo o trabalho contínuo dos seus sistemas de transporte. **Porque nos preocupamos com o seu negócio.**

**Serviço STILL para os seus equipamentos**

Qualquer que seja o tipo de equipamento, com transmissão automática ou manual, os nossos técnicos altamente qualificados realizam trabalhos de manutenção e reparação em **prazos muito curtos** - mesmo em equipamentos fabricados por outros fabricantes.\* **O seu equipamento estará novamente em funcionamento em pouco tempo.**

\* depende da disponibilidade na sua zona

**Serviço STILL para a sua segurança**

Protegemos proactivamente os seus colaboradores, bens e infra-estruturas de armazém, realizando inspeções de segurança obrigatórias em equipamentos e prateleiras e fornecendo **tecnologias de segurança inovadoras** para os seus sistemas de transporte.

**Serviço STILL para os seus colaboradores**

Excelentes conceitos de formação asseguram que os seus colaboradores possam desfrutar da **máxima segurança e produtividade** no seu ambiente de trabalho. Com eles a sua empresa aumenta o tempo de funcionamento dos equipamentos, reduzindo os custos de funcionamento e energia.

## CONECTADOS SEM ESFORÇO COM UM

# DESEMPENHO DE SERVIÇO ÚNICO

O seu tempo é um recurso valioso. É por isso que o seu contato tem de ser rápido. Por telefone ou e-mail. A toda a hora. 7 dias por semana. Um Gestor de Serviços Regional é responsável por si, disponibilizando propostas sobre questões de serviços e assegurando que são meticulosamente implementadas e organizadas. Trabalhando em equipa o serviço técnico, os nossos peritos altamente qualificados na manutenção, reparações verificações de segurança e assessoria técnica, sabe que cada uma das suas solicitações se resolveram in situ o mais rápido possível.

### Pode confiar em nós ...

#### Disponibilidade

Graças a uma rede de serviços abrangente, a sua equipa pessoal STILL, composta pelo seu Gestor Regional de Serviços e técnico - disponível 24 horas por dia através de todos os canais de comunicação - está sempre muito perto de si.

#### Confiança

A competência técnica, a disponibilidade e a qualidade das STILL Original Parts®, assim como as parcerias internacionais com fornecedores de peças de reposição, garantem um serviço suave e bem sucedido.

#### Velocidade

Respondemos imediatamente a todas as questões. Processos de reparação e manutenção normalizados, digitalizados e otimizados para cada tipo de equipamento, bem como a entrega noturna de peças de substituição reduzem os tempos de interrupção.

#### Consultoria competente

Os técnicos de serviço STILL vêem mais. Com uma visão panorâmica treinada de 360° reconhecem imediatamente onde e como podem ser feitas melhorias na segurança e condição dos equipamentos ou instalações de armazenamento.



Disponibilidade



Confiança



Velocidade



Competência Consultiva

## STILL neXXt - O PORTAL DE SERVIÇOS INTELIGENTE

Aproveite o potencial dos serviços digitais STILL, que não só mantêm os seus equipamentos operacionais e nas melhores condições possíveis 24 horas por dia, como também os gere eficientemente. O portal web STILL neXXt reúne de forma transparente todos os dados e funções relevantes para a sua intralogística em várias aplicações e permite acesso fácil e rápido.



### STILL neXXt fleet - O otimizador de frota

Esta poderosa ferramenta online permite-lhe identificar o potencial de optimização da frota, aumentando assim a rentabilidade da intralogística. Em todos os locais, todas as informações sobre capacidade, custos e programação das medidas de manutenção e serviço são continuamente recolhidas e preparadas para análise de forma visualmente transparente em vários módulos. Permitindo-lhe reconhecer rapidamente como pode otimizar a utilização dos equipamentos, evitar excesso de capacidade e planificar medidas de serviço em função do fluxo de produção. Uma notificação recorda automaticamente quando determinados limites de custos ou prazos são ultrapassados. No futuro, todas as funcionalidades do software **FleetManager 4.x**, como o sistema de acesso baseado em RFID, gravação de choques e controlo de baterias, podem ser avaliados no STILL neXXt fleet para melhorar a segurança no trabalho. Os módulos individuais também podem ser combinados de forma flexível, dependendo das suas necessidades de análise.



### STILL neXXt em tempo real - pedidos de serviço online

Pode usar esta aplicação para iniciar as suas próprias ordens de serviço e acompanhar o progresso em tempo real. Para isso, introduza os dados do equipamento com anomalias ou digitalize o QR code com o seu smartphone para ativar um boletim de serviço digital. O boletim irá criar um relatório. Juntamente com os dados individuais do equipamento, o relatório será transferido para o dispositivo móvel do técnico de serviço responsável, que o contactará com todas as informações e as peças de substituição apropriadas. Esta aplicação dá ao técnico acesso imediato aos pedidos do cliente e às informações sobre reparações. O acesso digital às rotinas de manutenção e dados de suporte técnico, assim como à possibilidade de encomendar diretamente e envio de peças de substituição, reduzem consideravelmente o processo de reparação. **Rápido a informar, rápido a reparar.**



Serviços Digitais!

# O NOSSO CAMINHO PARA A SUA SOLUÇÃO

## A sua intralogística funciona!

Uma gama de serviços perfeitamente adaptada às suas atividades e aplicações – desde o pedido de reparação até à assistência completa.



### ⊕ Eficiência do serviço STILL. Mais do que o standard.

- **Rápida disponibilidade** através de todos os meios de comunicação.
- **Responsabilidade individual.** Uma equipa de gestores regionais e técnicos tratam de cada uma das necessidades de serviço
- **Competência técnica.** Os técnicos da STILL utilizam de forma consistente padrões de serviço e recebem formação contínua.
- **Portfólio abrangente de produtos.** Estrutura modular para todas as exigências de serviço.
- **Suporte online para diagnóstico e reparação.** Ferramentas digitais, tais como STILL neXXt service navigator e neXXt service diagnostic permite que os técnicos consigam ter acesso a toda a documentação do equipamento e partilhem dados de diagnóstico com especialistas STILL em tempo real.

### ⊕ STILL - neXXt fleet. Serviço online

- **Fácil acesso** a todos os dados relevantes da frota e do equipamento
- **Custos de serviço** totalmente transparentes
- **Notificação automática** quando as datas de manutenção e inspeção estiverem vencidas ou se as limitações de orçamento forem excedidas
- **Visualização** de todas as datas de manutenção e inspeção numa única aplicação
- **Documentação** dos documentos de manutenção e inspeção

## AS NOSSAS SOLUÇÕES DE SERVIÇO EM DETALHE

### Manutenção & reparação

Para disponibilidade permanente

A prioridade do serviço técnico reparação STILL é reparar o seu equipamento o mais rapidamente possível. Para isso, os nossos engenheiros de desenvolvimento desenvolveram uma sequência de reparação, com economia de tempo, para cada tipo de equipamento, que é implementada de pelos nossos técnicos de serviço STILL. Reparações por acidente e desgaste, assim como medidas de inspeção e manutenção, também fazem parte dos contratos de manutenção personalizados STILL, que garantem não só a operação permanente, mas também a certeza de que todas as medidas serão executadas de acordo com os processos de produção. Oferecemos este serviço a todos os equipamentos da frota, sem exceção. **Mesmo para equipamentos de outros fabricantes!\***

\* sujeito a disponibilidade na sua zona

#### "Diagnóstico cooperativo" - para resoluções rápidas.

Para resolver alguns casos de serviço, o técnico no local tem de colaborar com os especialistas em desenvolvimento de produto - por exemplo, se tiverem de ser feitas intervenções no sistema do equipamento. Para tal, a STILL desenvolveu uma ferramenta digital que permite ao técnico partilhar dados de diagnóstico com os especialistas. Para além da partilha de ecrã, este último pode apoiar ativamente o diagnóstico através do diálogo e pode também executar as suas próprias medidas em paralelo, em estreita colaboração com o técnico. No entanto, o técnico mantém sempre o controlo sobre o equipamento. O "diagnóstico cooperativo" não só poupa despesas extra de ter mais especialistas no local, como também acelera consideravelmente o processo de reparação.



### Contratos de Serviço

Para uma mobilidade sem preocupações

Poupe recursos e deixe-nos manter a sua intralógica operacional 24 horas por dia com os contratos de serviço STILL: precisamente adaptados às suas necessidades e com a máxima confiança com custos calculáveis, desde simples trabalhos de reparação a medidas de manutenção regulares, até à supervisão completa da frota. O contrato **Full Service STILL** trata de tudo: o planeamento, implementação e acompanhamento de todos os serviços necessários, manutenção, inspeção e reparações, incluindo todas as peças de substituição necessárias - por um valor mensal fixo. Por isso, temos total responsabilidade pela disponibilidade dos seus equipamentos. Desta forma não só reduz consideravelmente os seus gastos administrativos, mas também permite uma poupança significativa de tempo e custos.

### Segurança

Prioridade na intralógica

A segurança dos seus colaboradores, veículos e equipamentos é essencial para uma intralógica eficiente. A STILL assume a programação e implementação de todas as inspeções de segurança legalmente exigidos para equipamentos, acessórios, carregadores, baterias e prateleiras. Além disso, oferecemos uma ampla gama de **tecnologia de segurança inovadora** com sistemas de alerta visual, ajudas de navegação a laser e sistemas de câmaras auxiliares, que agrupamos em pacotes de segurança atrativos. As soluções de segurança STILL ajudam a reduzir os danos em mercadorias e infra-estruturas do seu armazém evitando tempos de interrupção dispendiosos.



## Acessórios & Reequipamento

Atualize o seu empilhador!

A STILL oferece inúmeras opções para adaptar o seu equipamento de forma otimizada às novas exigências logísticas. O reequipamento com várias características de **segurança e acessórios adequados** torna o seu equipamento apto para novas tarefas rapidamente. Para garantir resultados rápidos, mantemos muitas destas peças de substituição permanentemente disponíveis para entrega imediata. Também produzimos equipamentos acessórios personalizados para trabalhos específicos. Se pretende expandir temporariamente as suas capacidades em períodos temporários de pico, as nossas **ofertas atrativas de aluguer** são a solução certa.

## STILL Original Parts®

Competência tecnológica de décadas de experiência

Feito à medida para o respectivo equipamento e submetido a testes rigorosos de qualidade, as peças de substituição originais® STILL não só são altamente resistente logo, menos susceptíveis ao desgaste, como também garantem o funcionamento seguro do seu equipamento. Mantemos mais de 51.000 destas peças em stock permanente. Elevada qualidade, tempo de vida útil prolongado e **disponibilidade mínima garantida de 12 anos**: estas características asseguram a disponibilidade permanente da sua frota, contribuem para a retenção de valor dos seus equipamentos e evitam tempos de interrupção dispendiosos. Também temos **pacotes de manutenção** preparados para cada tipo de equipamento.

## Formação de condução de empilhadores

Conhecimento dá segurança

Os empilhadores são **equipamentos** complexos e o seu funcionamento deve ser devidamente estudado. A STILL desenvolveu, **um conceito especial de formação para operadores**. Para além da capacidade de condução, estes cursos de formação transmitem conhecimentos sobre como poupar custos operacionais e energéticos, reduzir o desgaste e aumentar a vida útil das baterias e dos carregadores através de uma condução eficiente. Os nossos formadores terão todo o prazer em realizar estes cursos de formação nas suas instalações, em grupo ou individual.

**Com a STILL. Mais segurança.**



## Simply Efficient



A SUA SATISFAÇÃO É

# O NOSSO ÚNICO OBJECTIVO

Queremos que beneficie do nosso serviço STILL. Acreditamos que só podemos ganhar a sua confiança ouvindo-o atentamente, compreendendo as suas necessidades e cumprindo-as com absoluta confiança. Só o cliente avalia se somos bem sucedidos. É por isso que todos os anos, em média contactamos mais de 10.000 dos nossos clientes de serviços para descobrir o seu nível de satisfação e analisar como podemos melhorar. **Uma taxa de satisfação de 97%\*** é tanto uma confirmação do nosso sucesso como um incentivo para sucesso e um incentivo para desenvolvermos continuamente os nossos serviços, sempre em parceria consigo. os nossos serviços, sempre em parceria consigo.

\* base de dados EMEA: 01/01/2018 - 31/12/2018/15,640 contactos

### SIMPLY EFFICIENT

**Atributos de desempenho como referência de eficiência económica.** Como qualquer produto STILL, o serviço que prestamos é muito eficiente em termos económicos. Fácil de usar, de desempenho elevado e de confiança - além de serem flexíveis na aplicação e fáceis de conectar a sistemas digitais - as nossas soluções absorvem o mínimo possível dos seus recursos económicos e humanos. As soluções STILL tornam-se assim a base do seu sucesso económico. Simply efficient.





STILL S.A.U. - Sucursal em Portugal

R. São Sebastião, 6 - Cabra Figa

2635-448 Rio de Mouro

Tel.: +351 219 251 700

info@still.pt

**Para mais informações visite**

**[www.still.pt](http://www.still.pt)**

A STILL está certificada nas seguintes áreas:  
Gestão da qualidade, higiene e segurança no trabalho, proteção ambiental e gestão energética.



**first in intralogistics**