

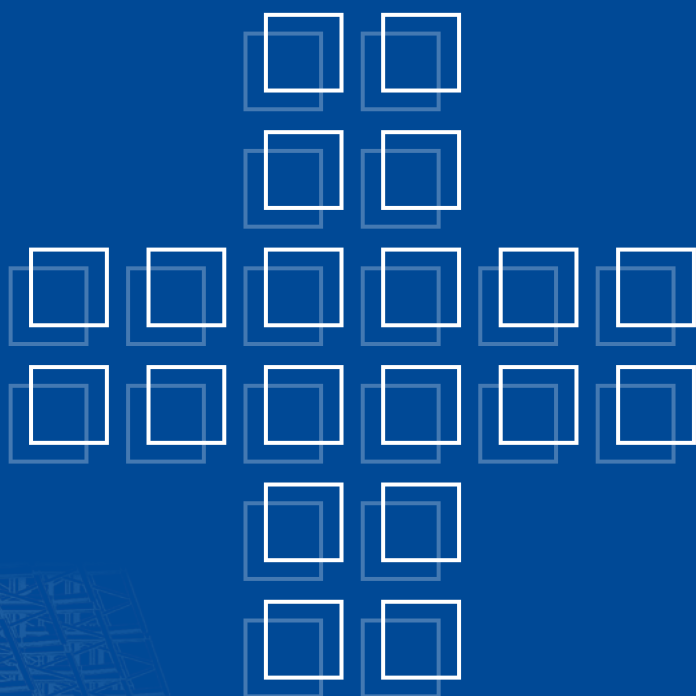
Technischer Service und Support



fehr



— Fehr bietet innovative Lagerlösungen aus einer Hand. Entwickelt mit langjähriger Erfahrung und der Bereitschaft, immer wieder neue Wege zu gehen.



Willkommen bei Fehr!

Wir schaffen automatisierte Intralogistik aus einer Hand – mit zuverlässiger Präzision aus langjähriger Erfahrung und der Bereitschaft, neue Wege zu gehen. Für Sie entwickeln und realisieren wir individuelle Lösungen, die Ihre Materialflüsse vernetzter, agiler und effizienter machen.

Lernen Sie uns kennen und entdecken Sie, wie wir Sie fit für die digital gesteuerte Supply Chain machen.

Thomas Lehner – CEO Fehr Group

Seit 1949 ist Fehr ein verlässlicher Partner für ganzheitliche Intralogistiklösungen und Pionier in der Automatisierung von Materialfluss und Lagerung von Lang- und Flachgut aus Stahl, Metall, Aluminium, Kunststoff, Holz und Glas.

Unsere modularen Systeme sind branchenübergreifend und weltweit im Einsatz. Sie decken die automatisierte Lagerung, das flexible Handling sowie die bedarfs- und produktionsgerechte Bereitstellung von Rohren, Stangen, Stäben, Profilen, Trägern, Blechen und Platten ab.

Höchste Durchsatzleistung, kurze Zykluszeiten und maximale Betriebssicherheit – darauf sind unsere Lösungen ausgelegt. Passgenau auf die Anforderungen von Stahlproduzenten und -händlern, Profilherstellern, Fertigungsbetrieben – z. B. im Fenster- oder Maschinenbau – sowie Blechverarbeitern zugeschnitten, meistern sie sowohl Hochleistungsumgebungen als auch kompakte Produktionsstandorte.

Ob für Neuanlagen- oder Retrofit-Projekte – wir stehen für maßgeschneiderte End-to-End-Lösungen, die mechanische Präzision, digitale Vernetzung und intelligente Steuerung vereinen – von der Planung, über die Produktion, Installation und Softwareintegration bis hin zum lebenslangen Support, direkt dort, wo unsere Kunden uns brauchen.

Mit Service- und Innovation-Hubs in der Schweiz, Deutschland, USA, Polen, Frankreich und Italien begleiten wir unsere Kunden bei jedem Schritt und schaffen Lösungen, die ihre Materialflüsse effizienter, vernetzter und agiler machen.

1949

Hans Fehr gründet ein Ingenieurbüro mit Fokus auf Logistiklösungen für Langgüter.

1970

Mit einem innovativen Gleitsystem für Kassetten im Regal entwickelt Fehr die Basis für das noch heute führende **Fehr Honeycomb**.

1972

Ein revolutionäres Greifersystem garantiert schonendes Materialhandling durch kraftschlüssige Bewegungsabläufe.

1974

Das erste Regalbediengerät mit zwei Auszugsvorrichtungen für Kassetten im Stahlhandel geht bei der Carl Spaeter GmbH in Betrieb.

1983

Satellitentechnik ermöglicht erstmals Materialhandling ohne Ladeträger.

1993

Das erste vollautomatische Picksystem wird von Fehr entwickelt und in Schweden installiert.

2007

Der **Fehr Multi Tower** wird ins Sortiment aufgenommen.

2012

Mit **Fehr WMS** wird eine eigene Softwarelösung implementiert.

2014

Es wird erstmals möglich, den Materialfluss anhand von Kundendaten am Computer zu simulieren.

2015

Gründung der eigenen Fertigung (Fehr Lagerlogistik GmbH) in Ubstadt-Weiher (D).

2017

Gründung unserer Niederlassung in den USA, Charlotte (North Carolina).

2019

Markteinführung von autarker Materialbevorratung inkl. Rohr-/Stabvereinzelung – eingebunden in Bearbeitungsmaschinen und vollintegriert in **Fehr Multi Tower**.

2024

Gründung der Fehr Niederlassungen in Warschau (Polen) und Hagenau (Frankreich). Übernahme der Matter Srl. in Bibbiano (Italien) durch die Mehrheitseigentümer der Fehr Group AG.

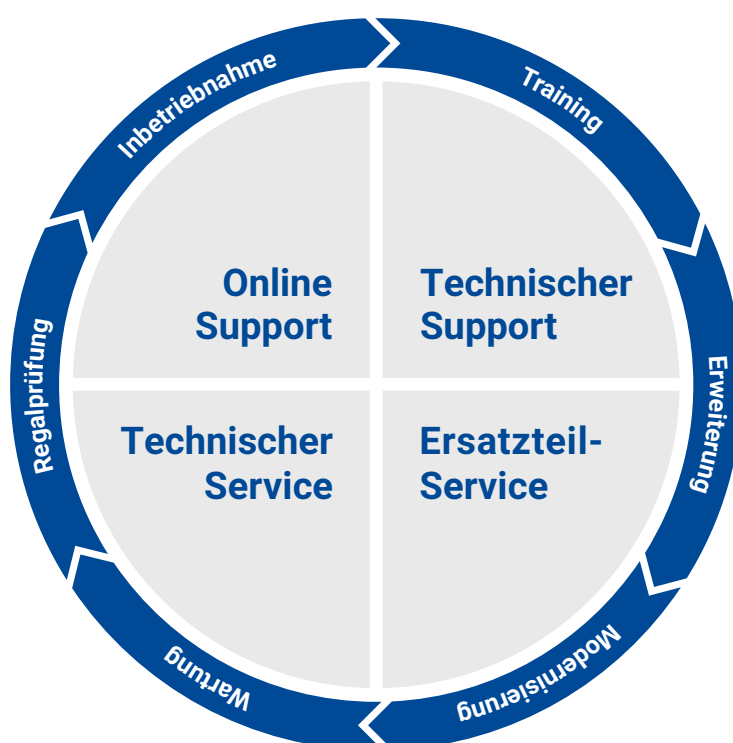
— Auf die Funktionalität Ihrer Lageranlage müssen Sie sich jederzeit verlassen können. Ein adäquates Lifecycle Management mit regelmässigen Wartungen und massgeschneiderten Serviceleistungen unterstützt Sie dabei, die Rentabilität Ihrer Investition dauerhaft zu sichern.

Lifecycle Management

Der Technische Service & Support der Fehr Lagerlogistik AG betreut Ihre Anlage von der Montage über die Inbetriebnahme bis hin zu einer späteren Modernisierung. Ob Mechanik, Steuerungstechnik oder Lagerverwaltungssoftware, ob via Remote, bei Ihnen im Betrieb oder an der Hotline: Wir sind Ihr Ansprechpartner in allen After-Sales-Belangen und gewährleisten die fachgerechte technische Betreuung Ihres Fehr-Produktes.

Dafür investieren wir laufend. In das Know-how unserer Mitarbeiter, in unsere Infrastruktur – und damit in Ihre Zufriedenheit. Ihre Anregungen helfen uns dabei, Ihnen zu Recht hohen Ansprüchen noch besser gerecht zu werden.

Unsere Technische Service & Support Organisation ist so aufgebaut, dass von der Inbetriebnahme bis zur Regalprüfung alle für ein optimales Lifecycle Management relevanten Prozesse von einem Team abgedeckt werden. Für Sie bedeutet das Transparenz, wenige Ansprechpartner und kurze Wege. Und für Ihre Anlage bedeutet es eine verlängerte Lebensdauer und eine stabile Wert-sicherung.



Fehr Technischer Service und Support

+41 (0) 52 260 56 36
support@fehr.net

Fehr WMS Spezialisten

+41 (0) 52 260 56 80
wmssupport@fehr.net

Fehr Ersatzteile Management

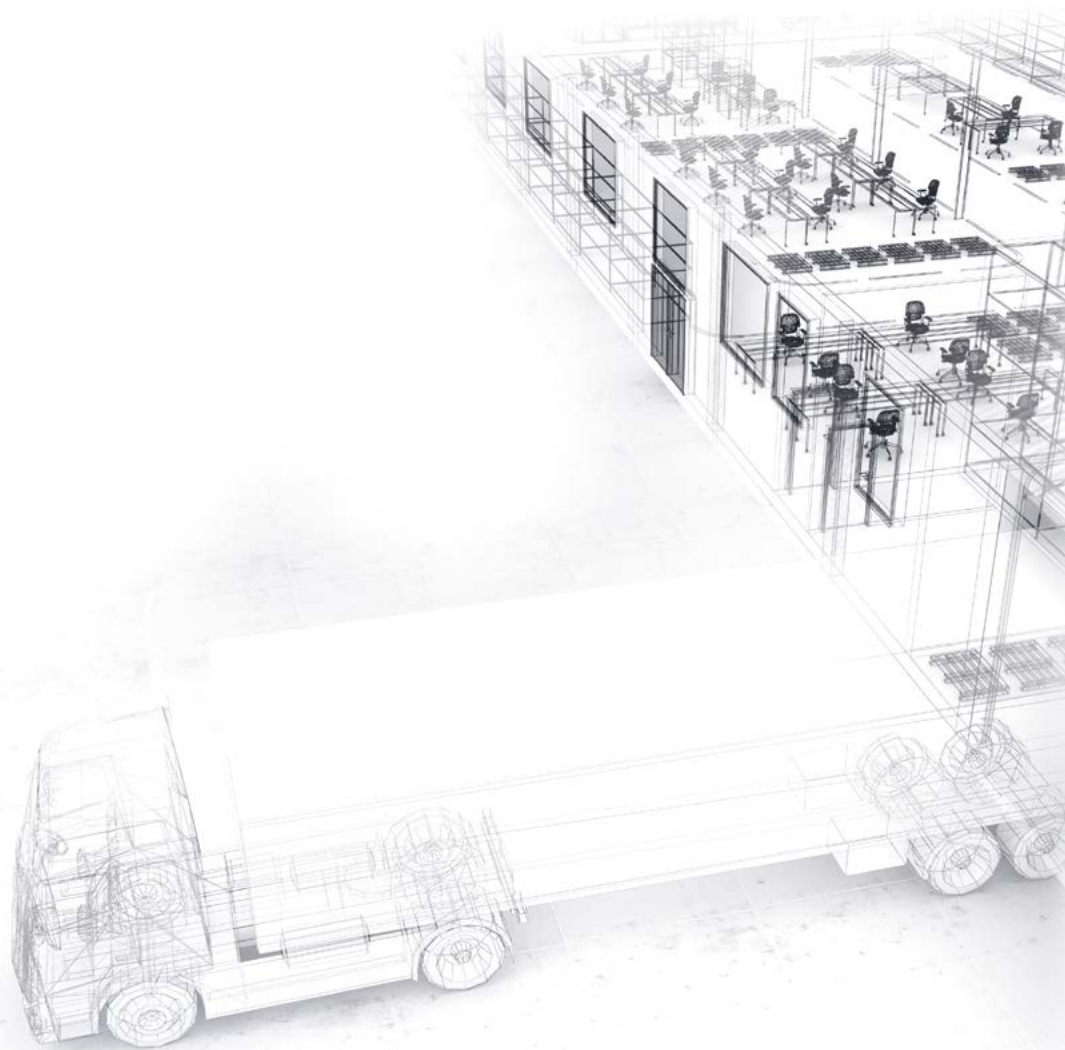
+41 (0) 52 260 56 40
parts@fehr.net

— Die Fehr Serviceleistungen sind modular aufgebaut. Damit können Sie jeweils jene Serviceleistung, die Sie tatsächlich brauchen, individuell untereinander kombinieren. Zusätzlich besteht die Möglichkeit, einen für Sie massgeschneiderten Servicevertrag zusammenzustellen.

Service Portfolio



Mehr Infos zum **Fehr Support**



Grundlegende Serviceleistungen sind beim Kauf Ihrer Fehr Anlage bereits „inklusive“ und daher für Sie kostenlos. Von der Montage bis hin zur Inbetriebnahme und während des gesamten Nutzungszeitraums sind wir da, wenn Sie uns brauchen. So können Sie beispielsweise auf ein dichtes Netz an Servicestellen und ein effizientes Ersatzteil-Management zurückgreifen.

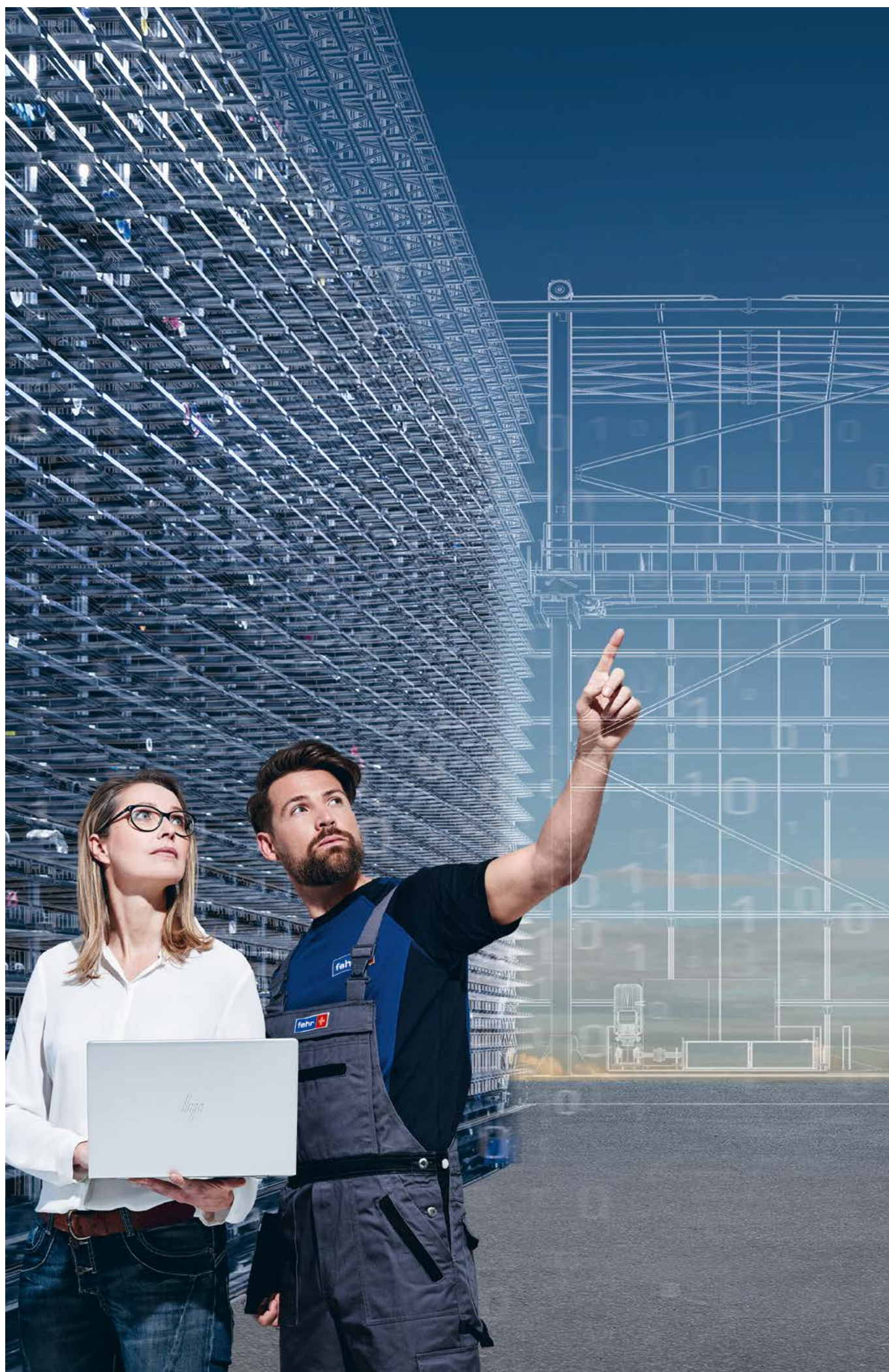
	ERSATZTEIL-MANAGEMENT		MONTAGE, TRAINING, INBETRIEBNAHME		PRODUKTIONS-BEGLEITUNG		SERVICESTÜTZPUNKTE EUROPA UND USA
Mit unserem Ersatzteile-Management stellen wir sicher, dass Sie die richtigen Ersatzteile und Ressourcen zur richtigen Zeit am richtigen Ort haben. Wir stellen für Sie gerne ein für Ihre Anlage abgestimmtes Ersatzteil-Paket zusammen.		Wir bauen Ihre Anlage mit unserem geschulten Personal auf. Dies garantiert eine reibungslose Inbetriebnahme.		Unsere Techniker stehen Ihnen während der ersten Produktionszeit mit Rat und Tat zur Seite.		Unser dichtes Servicenetzwerk deckt Europa, Kanada und die USA ab und ermöglicht dadurch rasche Einsätze vor Ort.	

Individuelle Services stehen Ihnen jederzeit zur Verfügung.

Über die Standard Services hinaus stehen wir Ihnen auch bei allen weiteren Fragen und Problemen mit Lösungen und Antworten zur Seite. Sei es ein zusätzliches Training, eine Reparatur oder der Umbau Ihrer Anlage: Mit unseren individuellen Services unterstützen wir Sie dort, wo Sie es brauchen.

	TRAINING- SCHULUNG		ANLAGEN- MODERNISIERUNG		STANDORT- WECHSEL		UMBAU UND ERWEITERUNG
Mit gezielten und kompetenten Trainings durch unser Schulungsteam vertiefen Sie das Wissen Ihrer Mitarbeitenden oder schulen neues Personal.		Zukunftsweisende Modernisierungen schützen Ihre Investition und garantieren einen sicheren Betrieb für weitere Jahre.		Sie wollen Ihren Produktionsstandort verlagern? Auch hierbei sind wir Ihnen mit unserer Erfahrung gerne behilflich.		Wir unterstützen Sie bei der Änderung und der technischen Umsetzung von Arbeitsabläufen und Prozessen.	
	REPARATUR- SERVICE		VPN MONITORING	Die Einzelmodule können zu einem massgeschneiderten Servicevertrag kombiniert werden.			
Ob geplant oder ungeplant – schnell und fachgerecht ausgeführte Reparaturen sind für uns selbstverständlich.		Betreuung Fernwartungszugriff von Fehr zu Kunde.					





Serviceverträge

Unsere Einzelmodule

Lassen Sie die Module für Ihren Servicevertrag nach Ihren Bedürfnissen zusammenstellen. Bei Bedarf können Sie übrigens jederzeit Module ergänzen.

Als Vertragskunde profitieren Sie von schnellerem Service. Ihr Wartungsbudget ist vorausplanbar. Und Sie sparen bei den Stundensätzen, weil wir wirtschaftliche Vorteile an Sie weiter geben.

Ihre Vorteile:

- **Individuell kombiniert**
- **Anlagenspezifisch**
- **Bevorzugte Betreuung**
- **Vergünstigte Stundensätze**
- **Regelmäßige Prüfung des Anlagenzustandes**
- **Planbarkeit des Wartungsbudgets**

 BASIC SUPPORT	 MECHANISCHE WARTUNG	 FUNKTIONS- UND SICHERHEITSPRÜFUNG	 REGALPRÜFUNG NACH DIN 15635
Reaktion / Verfügbarkeit ■ Schnellere Reaktionszeiten Telefon, E-Mail und Remote ■ Schnellere Verfügbarkeit des Technikers ■ Kostengünstiger als nur Hotline nach Aufwand ■ Schnellere Ersatzbereitstellung	Kosten und Wochenende ■ Günstigerer Stundensatz für Reparaturen und Wartung ■ Bevorzugung bei Einsätzen an Wochenenden und während Nachtschichten ■ 5% Rabatt auf alle Ersatzteile	Cost Saver ■ Als kostengünstige Ergänzung zur mechanischen Wartung ■ Zur Überprüfung des eigenen Wartungspersonals	Alles aus einer Hand ■ Regal (und PSA) mit einem Service ■ Keiner kennt die Anlage besser als wir ■ Kein administrativer Aufwand seitens Kunde, Terminüberwachung Fehr
 VERLÄNGERUNG DER GEWÄHRLEISTUNG	 WMS SUPPORT	 WMS WARTUNG	
Fixes Budget / Sorglos ■ Wir kümmern uns um alles ■ Keine variablen Kosten ■ Alle Vorteile der Module Basic Support und Mechanische Wartung	Reaktion / Verfügbarkeit ■ Schnellere Reaktionszeiten Telefon, E-Mail und Remote ■ Höhere Verfügbarkeit der Anlage ■ Pflege der Testsysteme für schnellere Fehlerbehebung	Sicherheit / Früherkennung ■ Monitoring des Systems durch automatisierte und manuelle Beobachtungssysteme ■ Erhöhte Betriebssicherheit durch Kontrolle der Datenbank und Systemleistung ■ Proaktive Softwarewartung im laufenden Betrieb	

Die meisten Fehr Servicemodule sind unabhängig von einem Servicevertrag. Gewisse Leistungen jedoch benötigen bestimmte Voraussetzungen. Dies betrifft vor allem die Verlängerung der Gewährleistung, die wir nur dann zusichern können, wenn ein grundlegender Support gesichert ist und

regelmässig Wartungen durchgeführt werden. Auch die Funktions- und Sicherheitsprüfung sowie die Regalprüfung nach DIN 15635 setzt den Basic Support voraus. Alle anderen Servicemodule sind auch einzeln erhältlich.

Kombinierbare Einzelmodule mit Servicevertrag

Voraussetzungen

Verfügbar nach Aufwand ohne Servicevertrag



— Risikoverteilung

Regelmässig überprüft und gewartet sind Fehr Anlagen äusserst zuverlässig und langlebig.

Sollte es dennoch einmal zu einer Abweichung kommen, sind Sie mit dem Fehr Serviceangebot bestens abgesichert. Unser Modulprinzip ermöglicht die optimale Lösung für Ihre Sicherheitsansprüche und berücksichtigt u. a., ob Ihre Produktion mit Schichtbetrieb arbeitet, Sie über eigenes Wartungspersonal verfügen und wie lange Sie im Falle des Ausfalles auf Ihre Anlage verzichten können. Durch ein massgeschneidertes Wartungspaket können Sie zuverlässig unerwartete Ausfälle und damit Verluste vermeiden und die Betriebssicherheit konstant erhöhen.



— Wertermittlung

Für eine einfache Inanspruchnahme und Abwicklung basiert ein Großteil der Fehr Servicemodule auf Flatrate-Modellen.

BASIC SUPPORT

- Basic pro Monat
Montag – Freitag
08:00 – 17:00
- Advanced pro Monat
Montag – Freitag
06:00 – 22:00
- Kein Vertrag
Kosten pro Fall plus
Arbeitszeit

MECHANISCHE WARTUNG

- Kalkulation nach
Komplexität der Anlage
- Kalkulation nach Tag/
Nacht/Samstag/Sonntag
- Kalkulation nach Häufigkeit
- Stundensatz

Unterschiedliche Varianten in den Modulen schaffen den nötigen Spielraum, um Ihre jeweiligen Betriebsanforderungen unter Berücksichtigung Ihres individuellen Budgets zu erfüllen.

FUNKTIONS- UND SICHERHEITSPRÜFUNG

- Kalkulation nach
Komplexität der Anlage
- Kalkulation nach Tag/
Nacht/Samstag/Sonntag
- Kalkulation nach Häufigkeit
- Stundensatz

REGALPRÜFUNG NACH DIN 15635

- Kalkulation nach
Komplexität der Anlage
- Kalkulation nach Tag/
Nacht/Samstag/Sonntag
- Stundensatz

VERLÄNGERUNG DER GEWÄHRLEISTUNG

- Kalkulation nach
Komplexität der Anlage
- Nur in Verbindung mit
anderen Modulen
- Stundensatz

WMS SUPPORT

- Basic pro Monat nach
Komplexität der Software
Montag – Freitag
08:00 – 17:00
- Advanced pro Monat nach
Komplexität der Software
Montag – Freitag
06:00 – 22:00
- Kein Vertrag – Kosten pro
Fall plus Arbeitszeit

WMS WARTUNG

- Flat pro Monat



— Ihr individuelles Servicepaket

Haben Sie Fragen oder sind Sie unsicher, welches denn nun das für Ihre Anforderungen geeignete Servicepaket ist?
Gerne beraten wir Sie bei der Auswahl in einem persönlichen Gespräch.

 BASIC SUPPORT	 MECHANISCHE WARTUNG	 FUNKTIONS- UND SICHERHEITSPRÜFUNG	 REGALPRÜFUNG NACH DIN 15635
☐ Montag – Freitag 08:00 – 17:00	☐ 1 x pro Jahr	☐ 1 x pro Jahr	☐ Wochentags
☐ Montag – Freitag 06:00 – 22:00	☐ 2 x pro Jahr	☐ 2 x pro Jahr	☐ Nachtschicht
	☐ 3 x pro Jahr	☐ 3 x pro Jahr	☐ Wochenende
	☐ Wochentags	☐ Wochentags	
	☐ Nachtschicht	☐ Nachtschicht	
	☐ Wochenende	☐ Wochenende	

 VERLÄNGERUNG DER GEWÄHRLEISTUNG	 WMS SUPPORT	 WMS WARTUNG
☐ Individuelle Anfrage	☐ Montag – Freitag 08:00 – 17:00	☐ Via Remote
	☐ Montag – Freitag 06:00 – 22:00	





Unsere Innovations- & Service Hubs

Fehr Lagerlogistik AG (Hauptsitz)

In der Au 5
8406 Winterthur, Schweiz
info@fehr.net
+41 52 260 56 56

Fehr Lagerlogistik GmbH

Industriestrasse 48
76698 Ubstadt-Weiher, Deutschland
info@fehr.net
+49 7253 9432 0

Fehr Warehouse Solutions Inc.

1015 Van Buren Ave, Suite A
Indian Trail, NC 28079, USA
info@fehr-usa.com
+1 704 666 8448

Matter S.r.l. (Hauptsitz)

Via Fratelli Corradini 52/D
42021 Bibbiano, Italien
info@matter.it
+39 0522 888 121

Matter S.r.l. (Automation)

Via Madre Teresa 7
20851 Lissone, Italien
info@matter.it
+39 039 211 0816

Matter USA Corp.

1015 Van Buren Ave, Suite A
Indian Trail, NC 28079, USA
info@matterusacorp.com
+1 704 666 8450

**Fehr Polska Sp. z o.o.**

Ul. Bolesława Krzywoustego 6/11
58-100 Świdnica, Polen
info@fehr.net
+48 692 119 843

Technischer Service & Support

support@fehr.net
+41 52 260 56 36

Fehr France SAS

10 Rue des Moines
67500 Haguenau, Frankreich
info@fehr.net
+33 3 88 63 12 13

Ersatzteile Management

parts@fehr.net
+41 52 260 56 40

ott Warehouse Management Systems GmbH

Heinrich-von-Stephan-Str. 3
40764 Langenfeld, Deutschland
info@ottcomputer.de
+49 2173 97 24 0

WMS Support

wmssupport@fehr.net
+41 52 260 56 80

— **Aus Ideen werden Lösungen**
mit Schweizer Präzision: Fehr bietet
ein breites Spektrum an Lösungen
und Dienstleistungen – alles aus
einer Hand.

- Langgut- und Blechlager
- Fördertechnik
- Industriepaternoster
- Handling-Systeme
- Sonderkonstruktionen
- Materialflussanalysen
- Industrielle Automatisierung
- Lagerverwaltung
- Anlagenmodernisierungen
- Instandhaltung/Service
- Fernwartung
- Online-ERP-Anbindungen
- Online-Sägenanbindungen
- Ersatzteil-Management
- Automatische Parksysteme



fehr.net