



**PSI Logistics GmbH**

*Dirksenstraße 42-44  
10178 Berlin (Mitte)  
Deutschland  
phone: +49 30 2801-2850  
fax: +49 30 2801-2851*

*info@psilogistics.com  
www.psilogistics.com*



*PSI Logistics – Software  
für Logistische Netze*



# Partner für optimierte Geschäftsprozesse

*Das unternehmerische Umfeld*



„Der Konzernhintergrund sichert die Nachhaltigkeit und Zukunftsorientierung der PSI Logistics Lösungen“, Dipl.-Ing. (FH) Wolfgang Albrecht, Geschäftsführer der PSI Logistics GmbH und Vorsitzender des Vorstands der Forschungsgemeinschaft Intralogistik

Die PSI AG ist einer der größten und innovativsten Softwarehersteller in Deutschland. Auch international wird dem Konzern ein Spitzenplatz unter den führenden, unabhängigen Anbietern leittechnischer Lösungen zuerkannt. Mit detailliertem Branchen- und Prozess-Know-how entwickelt die PSI AG Lösungen für das Energie-,

Produktions-, Logistik- und Infrastrukturmanagement. Die von PSI entwickelten Softwareprodukte bilden die Basis für Lösungen, die exakt an den Geschäftsprozessen der Kunden ausgerichtet sind. Als Grundlage neuer, branchenspezifischer PSI-Softwarelösungen dienen im Konzern modernste Softwaretechnologien. So entstehen Produkte, die den Kunden eine vom Wettbewerb kaum erreichbare Optimierungstiefe bieten.

Mit dem Rückhalt und dem interdisziplinären Technologietransfer des PSI-Konzerns hat sich die Tochter PSI Logistics GmbH zum Spezialanbieter von innovativen Software-Lösungen im Bereich Logistik entwickelt. Schwerpunkte der Aktivitäten bilden die Bereiche Warehouse Management, Transportation Management, Logistische Netzwerke und Airport-Solutions. Die innovativen Produktentwicklungen und Integrationsmodelle in diesen Bereichen sowie das in zahlreichen Referenzprojekten

über viele Jahre gewachsene Know-how über die Geschäftsprozesse der Kunden zählen zu den wichtigsten Wettbewerbsvorteilen des Unternehmens. Darüber hinaus sichert der organisatorische und finanzielle Konzernhintergrund die Nachhaltigkeit und Zukunftsorientierung der Lösungen auch bei hochkomplexen Großprojekten.

Als Innovationsführer und Treiber moderner IT-Entwicklungen prägt PSI Logistics in führenden Funktionen überdies die Arbeit zukunftsorientierter Fachforen, Forschungsinitiativen und -gemeinschaften. Der interdisziplinäre Informationsaustausch führt zunehmend zu einer vereinfachenden Standardisierung in der Logistik. Zudem kommen die Marktanforderungen und Erkenntnisse aus den Forschungsbereichen der Logistik, den Entwicklungsprozessen und der weiteren Optimierung der Softwaresysteme der PSI Logistics zugute. Grundlagen neuer Ansätze sind auf diese Weise in der Architektur und Konzeption der Standardprodukte der PSI Logistics bereits vorgehalten. Das Resultat sind moderne, marktgerechte Systeme mit einer hohen Flexibilität, die in der Lage sind, die Geschäftsprozesse der Anwender nachhaltig zu optimieren.

# Zukunftssichere Lösungen

Moderne Technologien und maximale Flexibilität

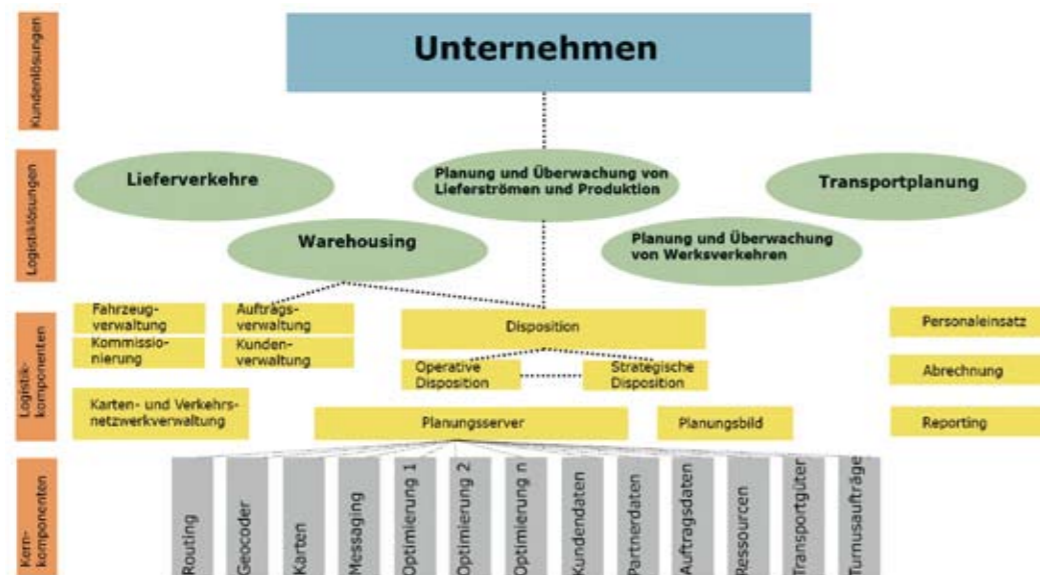
Die Logistik ist Basis und Bestandteil einer immer komplexeren Geschäftswelt. Moderne Logistik-Software muss sich folglich in eine vielfältige IT-Welt integrieren lassen und anpassungsfähig sein, um mit den Entwicklungen der Geschäftsprozesse Schritt halten zu können. Die Softwareprodukte der PSI Logistics sind so aufgebaut, dass maximale Flexibilität und Skalierbarkeit zur Verfügung stehen. Dabei kann die modular konzipierte PSI-Software analog zu den Geschäftsprozessketten zusammengefügt und konfiguriert werden. Diese Konfiguration erfolgt über Datenbankmechanismen. Dadurch bleibt die Flexibilität auch nach der Systemeinführung über den gesamten Lebenszyklus hinaus erhalten. Und: Bei Betrachtung aller peripheren Kosten und der Folgekosten – den Total Cost of Ownership (TCO) sowie der Total Benefits of Ownership (TBO) – und einer konsequenten Ausrichtung an

den Wirkungen zu Verbesserung der Geschäftsprozesse, erschließen Qualitätssysteme der PSI Logistics damit auch langfristig deutliche Vorteile.

## Service-orientierte Java Architekturen (SOJA)

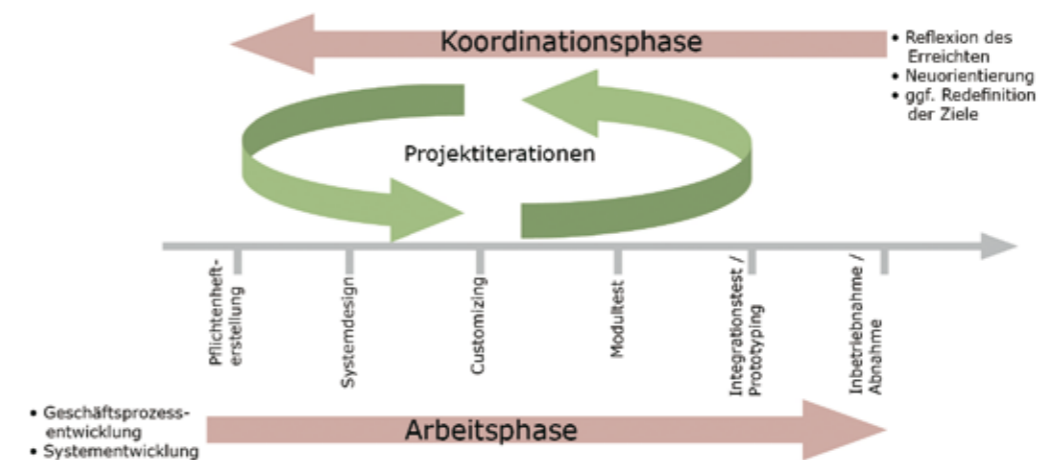
Die wesentliche Grundlage für die zukunftsorientierte Ausrichtung und Integrationsfähigkeit von Software bilden die verwendete Architektur und die eingesetzten Technologien. Basis für den integrativen Ansatz der Systeme der PSI Logistics bildet die von ihr entwickelte Service-orientierte Java Architektur (SOJA). Dabei werden mit Technologien wie der Plattform Java Enterprise Edition (Java EE) und dem open Enterprise Service Bus (ESB) Software-Komponenten und Dienste definiert. Diese Spezifikationen dienen als Quasi-Standard, mit dem aus ver-

Projektspezifische  
Logistiklösungen in 4  
Schichten



# Innovative Entwicklungsverfahren

Prototyping für zeit- und kostensparende Projektierungen



Iterative Projektentwicklung

schiedenen Modulen mehrschichtige Anwendungen erstellt werden können. Zudem ermöglichen Web-Services und moderne Technologien auf dieser Basis den Informationsaustausch zwischen Unternehmensebenen und Hersteller: Eine vernetzte Logistik entlang der gesamten Supply Chain.

## Business Value First

Damit die Softwaresysteme überdies genau auf die Belange der Kunden zugeschnitten und in kürzester Zeit eingeführt sind, setzt PSI Logistics auf „Business Value First“, ein iteratives Projektimplementierungsverfahren. Dabei wird ein zuvor spezifiziertes System auf Basis von hochflexiblen Standardprodukten in mehreren Iterationen schrittweise realisiert. Ein wesentlicher Vorteil für den Kunden besteht darin, dass er ab einem frühen Zeitpunkt einen funktionierenden

Prototyp seiner späteren Lösung erhält, so dass ihm ein reales System zum Testen und für die Schulung der Anwender zur Verfügung steht. Neben der verkürzten Einführungszeit bedeutet dieses Verfahren insbesondere maximale Projektsicherheit. Eine wichtige Grundlage für diese Einführungs-methode stellt ein speziell entwickeltes automatisiertes Testsystem dar. Es erlaubt die permanente, kontrollierte Integration von Modifikationen in das Testsystem und sorgt bei Varianten und Neuerungen für schnelle Test- und Integrationszeiten und stellt so sicher, dass der dem Kunden zur Verfügung gestellte Prototyp von höchster Qualität ist.

Die einzigartige Kombination von modular konzipierter, skalierbarer Standard-Software, einem modernen Implementierungsverfahren und einem automatisierten Testverfahren garantieren eine schnellstmögliche Nutzung und kurzfristige Erreichung des Break Even.

# Logistik global vernetzt

IT-Plattformen für dynamische Strukturen und Prozesse

Softwarelösungen der PSI Logistics kommen sowohl im operativen als auch im strategisch-taktischen Bereich zum Einsatz. Die Lösungen untergliedern sich in zwei Bereiche: Unternehmenslogistik und Airport-Solutions. Die Unternehmenslogistik fokussiert Software-Anwendungen für die Betreiber und Nutzer logistischer Netzwerke. Dies beinhaltet Lösungen für die Intra-logistik ebenso wie für die Optimierung unternehmensübergreifender Logistikprozesse. Im Bereich Airport-Solutions hingegen stehen Lösungen für effizientes Passagier-, Gepäck- und Cargo-Handling im Mittelpunkt.

## Unternehmenslogistik

Die Logistik ist das zentrale Bindeglied zwischen verschiedenen Unternehmensbereichen, zwischen Kunden und Lieferanten sowie Produzenten und Handel. Geprägt sind diese Beziehungen von steigendem Kostendruck, Globalisierung und Ressourceneffizienz. In diesem Spannungsfeld stellen effiziente Prozesse ein wichtiges Differenzierungsmerkmal dar. Basis dafür bilden moderne IT-Systeme, die ein ganzheitliches Prozessmanagement ermöglichen. Dabei verfolgen die Anwender zunehmend den Plattfordgedanken. Die IT soll die gesamte Infrastruktur in Bezug auf laufende Prozesse, vorhandene Ressourcen und dynamische Strukturen zentral und trans-



parent verwalten, steuern und abbilden können. Zudem wird eine durchgängige prozessgesteuerte Interaktion zwischen IT-Infrastrukturen, IT-Organisationen und Prozessbeteiligten gefordert. Mit ihren Modulen und Instrumenten decken PSI-Softwaresysteme diese Marktanforderungen weitgehend bereits mit ihren Standardfunktionen und ihrer modernen Systemarchitektur ab.

## PSIglobal

Zur Analyse, Planung und Optimierung von komplexen und unternehmensübergreifenden Logistiknetzwerken bietet PSI Logistics das strategische Softwareinstrument PSIglobal an. Das integrierte System ermöglicht einen Überblick über das gesamte von einem Unternehmen kontrollierte Logistiknetzwerk und stellt Funktionen zur Steuerung und Planung übergreifender Logistikprozesse zur Verfügung. Mit PSIglobal lassen sich – von der Standortplanung bis zur Festlegung der benö-

tigten Ressourcen für Transport- und Lagerabwicklung – Distributions- und Beschaffungsnetzwerke über Optimierungs- und Kostenfunktionen planen und verifizieren. Die Steuerungsfunktionen von PSIglobal zielen beispielsweise auf die Koordination von Transportnetzwerken und Lagerstandorten. Dabei ermöglichen sie eine dynamische Optimierung von Beständen und Kapazitätsauslastung im gesamten Netzwerk. Für Planungsaspekte stehen Simulationsfunktionen zur Verfügung, die sowohl zur Standortanalyse und Strukturoptimierung als auch zur strategischen Entwicklung der Geschäftsprozesse über die gesamte Supply Chain eingesetzt werden können.



zelne Gut, sondern die erforderlichen Prozesse im Fokus stehen. PSI Logistics setzt hier die seit Jahren in der Praxis bewährte PSI-Leitwartentechnologie ein. Wesentliches Merkmal: Es wird nicht nur der Zustand einzelner Anlagen dargestellt, sondern der gesamte Logistikprozess – wenn erforderlich auch standortübergreifend. Ergänzt durch die PSI-eigene Agententechnologie kann der Anwender auf Problem-bereiche und drohende Engpässe aktiv hingewiesen werden.

## PSIcontrol

Ein frühzeitiges Erkennen von Ausnahmesituationen erweitert die Handlungsspielräume bei der Bewältigung logistischer Aufgaben. Neben einer Reduzierung der Aufwände bei der Bearbeitung von Ausnahmesituationen führt dies auch zu reibungslosen Informationsflüssen. Versorgungsprozesse unternehmensübergreifend zu betrachten ist effektiver, wenn nicht das ein-

# Transparente Netzwerke

Unternehmensübergreifende Prozesse beherrschen

zelne Gut, sondern die erforderlichen Prozesse im Fokus stehen. PSI Logistics setzt hier die seit Jahren in der Praxis bewährte PSI-Leitwartentechnologie ein. Wesentliches Merkmal: Es wird nicht nur der Zustand einzelner Anlagen dargestellt, sondern der gesamte Logistikprozess – wenn erforderlich auch standortübergreifend. Ergänzt durch die PSI-eigene Agententechnologie kann der Anwender auf Problem-bereiche und drohende Engpässe aktiv hingewiesen werden.

Auch in komplexen logistischen Netzwerken können intelligente Softwareagenten kontinuierlich die Vorgänge beobachten und bei Zeit- und Normabweichungen selbstständig definierbare Aktivitäten auslösen. Mit der Logistik-Leitwarte PSIcontrol können dabei sowohl die gesamten internen Logistikprozesse als auch die unternehmensübergreifenden Abläufe visualisiert werden. Der Anwender erhält einen umfassenden Überblick über die Materialflüsse in seinem Logistiknetzwerk und weiterer relevanter Vorgänge wie Bestellungen, Aufträge oder Abrufe.

Die Logistik-Leitwarte weist automatisch auf Engpässe hin. Um Trends rechtzeitig zu erkennen, werden definierbare Kennzahlen kontinuierlich überwacht und in Statistikauswertungen verdichtet.



# Effiziente Intralogistik

Integrale Lösungen für das Lager

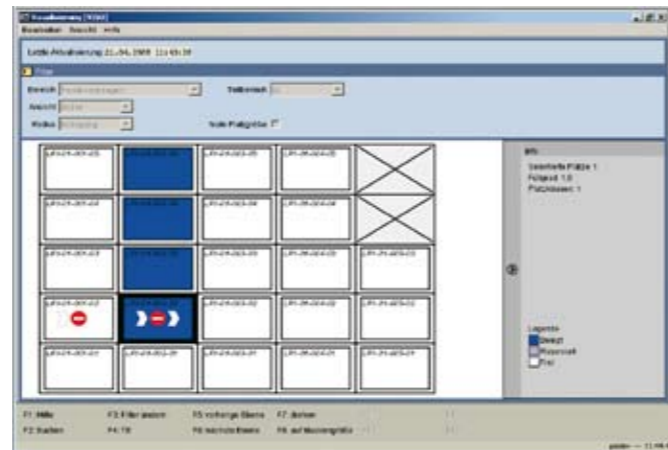
## Warehouse Management

Das Lager ist die Drehscheibe moderner Unternehmenslogistik. Mit dem modular konzipierten Warehouse Management System *PSIwms* bietet PSI Logistics ein Software-System, das bereits im Standardumfang alle relevanten Lagerformen, -strategien und -technologien unterstützt. *PSIwms* umfasst alle Funktionen, um Prozesse in einem Lager zu steuern, zu koordinieren und abzubilden. Darüber hinaus verfügt die Software über weitreichende Management- und Dispositionsfunktionen für eine nachhaltige Bestandsreduzierung.



Mit seiner aspektorientierten Systemarchitektur ist das Standardprodukt hochgradig flexibel. Das automatische Testverfahren der PSI Logistics sorgt für hohe Qualität beim Systemzuschnitt und – damit verbunden – für kurze Einführungszeiten, hohe Sicherheit im Projektverlauf und einen schnellen Return on Investment. Zudem lässt sich *PSIwms* komfortabel in vorhandene Infrastrukturen

integrieren. Update- und Releasefähigkeit unterstreichen die Nachhaltigkeit der Software. Und: Als technische Basis für künftige Vernetzungsgrade, Plattformanbindungen und schließlich gar Services eröffnet *PSIwms* zusätzliche technologische Perspektiven. Resultat: größte Flexibili-



tät, ein Maximum an Wirtschaftlichkeit und ein zukunftsicheres Investment für effiziente Prozesse.

Einen weiteren Optimierungsgrad hin zu einer integrierten Gesamtlösung bietet *PSIwms* in Kombination mit dem Enterprise Application Integration Modul *PSIintegration*. Es verfügt über eine zertifizierte Schnittstelle zum SAP NetWeaver. Mit *PSIintegration* können einfache Benutzer Schnittstellendaten-sätze problemlos definieren und konfigurieren. Damit werden Anwender bei der Gestaltung der IT-Unterstützung für ihre Geschäftsprozesse unabhängiger vom Software-Lieferanten.

# Transportorganisation und mehr

Multimodale Lösungen für die Transportkette

## Transportation Management

Effiziente Planung und Steuerung von Transportketten ist die Basis für ein ganzheitliches Supply Chain Management und reduzierte Transportkosten.



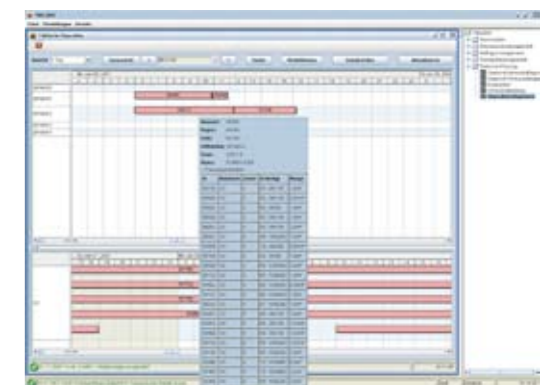
Grundlage dafür bilden IT-Systeme, die neben der reinen Transportorganisation auch die Prozesse der Supply Chain in ein effizientes Controlling und Monitoring einbinden.

Vor diesem Hintergrund hat PSI Logistics mit dem Transportation Management System *PSItrms* eine Software für standortübergreifende Transportplanung entwickelt. Mit seinen Basismodulen ist das System auf die transparente Planung, Steuerung und lückenlose Überwachung von multimodalen Transportketten sowie die Optimierung von Kommunikation und Warenflüssen ausgelegt. *PSItrms* bietet alle erforderlichen Instrumente für eine automatisierte Transportplanung, für eine vorschlagbasierte Disposition und eine dynamische Steuerung von Logistik-Netzwerken. Referenzprojekte zeigen, dass sich mit *PSItrms* die Frachtkosten um mehr als zehn Prozent reduzieren lassen.

Dabei lässt sich die SOJA-basierte Standardsoftware sowohl eigenständig einsetzen als auch in bestehende *PSI*-Lösungen oder Back-Office-Systeme wie

SAP integrieren. Die Vorteile kommen vor allem bei Interaktion mit ERP-, PPS- oder WWS-Systemen zum Tragen. Denn der Funktionsumfang des *PSItrms* reicht von Analyse-Instrumenten für Aufkommen, Sendungsstrukturen und Servicegraden über die Frachtkostenabrechnung und Transportbildung bis hin zu den Optimierungs- und Planungsinstrumenten für Touren, Standorte und Netzwerke. Damit lassen sich die logistisch relevanten Unternehmensprozesse nicht nur planen und steuern. Ihre Informationen können gebündelt und in übergreifende Leistungs- und Qualitätsanalysen eingebunden werden.

*PSItrms* verfügt zudem über einen umfassenden standortübergreifenden Dispositionsleitstand, der als standortübergreifende Multisite-Lösung dient. Auf diese Weise sind Steuerungs- und Optimierungspotenziale über die gesamte Transportkette und alle Standorte hinweg realisierbar. Damit liefert *PSItrms* sowohl auf der IT-Ebene als auch für die Geschäftsprozesse und das Management die Grundlage für ein übergreifendes Planungs- und Steuerungssystem.



# Airport-Solutions

Reibungslose Abläufe auf Flughöhe Null

*Sicherheit, Zuverlässigkeit,  
Verfügbarkeit - unverzichtbar  
an Airports von Heute*

Der Wettbewerb im Luftverkehr wird zunehmend auch am Boden entschieden. Durch Globalisierung, Technologiesprünge und anhaltende Mobilität wachsen die Passagier- und Frachtaufkommen – und damit auch die Anforderungen der Flughafen-IT an Sicherheit, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit. Airport-Lösungen müssen daher exakt konzipiert, optimal integrierbar und auf die Verknüpfung von Informationen vor- und nachgelagerter Systeme ausgerichtet sein. PSI Logistics bietet dafür das notwendige Know-how in Logistik sowie die erforderlichen Leistungen in Consulting und IT. Auf dieser Basis entstehen je nach Anforderung umfassende System-, Netzwerk- und Komplett-Lösungen – von der Planung bis zu den Services. Alles aus einer Hand.

## Systemlösungen

Betrieb rund um die Uhr: Flughäfen müssen permanent verfügbar sein. Das gilt gleichermaßen für die Abfertigung von Passagieren und Gepäck wie auch bei der Frachtabwicklung. Bei der Ausrichtung ihres Produktportfolios auf integrierte Gesamtlösungen hat PSI Logistics daher mit der modular konzipierten Software *PSIairport* für alle drei Bereiche Airport-Solutions mit höchster Verfügbarkeit und weitgehend automatisierten Prozessen entwickelt. Inzwischen setzen nahezu alle großen Verkehrsflughäfen der Republik bei der

Sicherheit und Zuverlässigkeit ihrer weitgehend automatisierten Prozessabläufe auf PSI-Systeme. Mit ihren Komponenten zum Flugplanmanagement, zur automatischen Gepäcksortierung und Reconciliation sowie zur Frachtabwicklung und Truck Dock Management gilt die Airport-Software als eines der umfassendsten Standardsysteme für Airport-Anwendungen.



Zur einfachen und transparenten Verknüpfung aller Flughafensysteme bietet PSI Logistics das *PSIairport/EAI* Enterprise Application Integration. Damit lassen sich Schnittstellen flexibel konfigurieren, neue Systeme integrieren und Informationen gefiltert und gesteuert verteilen.

# Sicherheit und Effizienz

Hochverfügbarkeitssysteme

## Gepäck und Passagier

Mit dem *PSIairport/FPMS* steht den Anwendern ein übersichtliches Werkzeug zur Verwaltung, Pflege und Verteilung von Flugplänen zur Verfügung. *PSIairport/BHS*, das Baggage Handling System der PSI Logistics ist für die optimierte Umsetzung des Gepäckflusses an Flughäfen verantwortlich und integriert die beteiligten Systeme von Luftverkehrsgesellschaften, Airports und Handling Agents.

Dass kein Gepäckstück ohne zugehörigen Passagier an Bord einer Maschine gelangt, dafür sorgt das Baggage Reconciliation System *PSIairport/BRS*. Abgerundet zu einer ganzheitlichen Lösung im Passagierbereich werden die Systemmodule durch Komponenten zur Unterstützung der Abfertigungsprozesse rund um den Passagier (*PSIairport/DCS*), der Beladepaltung (*PSIairport/W&B*) und zur integrierten Wartungsplanung für einen durchgängigen 24/7-Betrieb (*PSIairport/M&S*).

Die Erstellung eines Loadsheets ist Pflicht für jeden Flug. Damit dies transparent, schnell und auf Wunsch mit automatischen Schnittstellen durchgeführt werden kann, wurde *PSIairport/W&B* Weight and Balance entwickelt. Mit *PSIairport/DCS* halten moderne Architektur, Benutzerfreundlichkeit und Drag & Drop bei Sitzplatzvergabe, Flugbelegdruck und Bordkartenerfassung in den Bereichen Ccheck-In, Boarding und der zugehörigen

Administration Einzug.

Zusätzliche Lösungen für intelligente, dezentrale Check-In-Prozesse, zur multifunktionalen Nutzung von Flight Information Display Systemen oder Mehrwert-Lösungen für Service-Angebote von Airports, Hotels und Transportdienstleistern runden das Produktangebot im Bereich Gepäck und Passagier ab.

## Air Cargo

Für individuell zugeschnittene Lösungen bei der Luftfrachtabfertigung stehen mit *PSIairport/CARGO* vielfältige Module zur Verfügung. Das Airportsystem basiert auf SOJA. Das ermöglicht komfortable Systemerweiterungen, ohne Systemlandschaften neu zu strukturieren. Unter Rückgriff auf Echtzeit-Informationen aller angebotenen Systeme übernimmt *PSIairport/CARGO* Steuerung, Verwaltung und Datentransfers sowie die Abbildung aller Daten- und Systemzustände. Dabei reicht das Leistungsspektrum der Air-cargo-Lösung vom AWB-Handling über die Analyse operativer Leistungen bis hin zur Steuerung und Abbildung von Fördertechnik und ASRS-Lagerung mit nur einem System. Eine durchgängige Transparenz unter Einbeziehung aller Lagerarten, -möglichkeiten und -strategien sorgt überdies auch bei wachsendem Frachtaufkommen für optimierte Prozesse.

*SOJA –  
Service-orientierte Java  
Architektur bildet die  
technologische Basis von  
PSIairport/CARGO*

# Service und Qualität

Sicherheit im Projekt

Im Fokus der PSI Logistics steht die Optimierung von Geschäftsprozessen der Kunden. Dazu gehört auch eine nahezu 100-Prozent-Verfügbarkeit der Systeme. Daher ist immer auch ein individuelles Servicekonzept über den gesamten Produktlebenszyklus hinweg Bestandteil von Lösungen der PSI Logistics. Über die Abnahme hinaus sichert das Servicekonzept ständige Betriebsbereitschaft, optimale Unterstützung der Geschäftsprozesse und niedrige Betriebskosten und damit einen maximalen Nutzen.

## Consulting

Einen wesentlichen Schwerpunkt der PSI Logistics bildet die Beratung der Kunden. Nicht nur beim Design der Lösungen, auch bei Einführung, bei Schulungs- und Trainingsmaßnahmen oder der Abstimmung regelmäßiger Service- und Wartungszyklen steht PSI Logistics als kompetenter Partner zur Seite.



Das Dienstleistungsangebot beginnt mit Wirtschaftlichkeitsuntersuchungen. Dabei werden die Ist-Prozesse der Kunden aufgenommen und analysiert. Nach Spezifikation der Soll-Prozesse wird das Einsparpotenzial bestimmt. Aber auch nach Einführung des PSI-Systems greift der Consulting-Service. Die Berater der PSI Logistics sorgen dafür, dass eine einmal installierte Lösung immer in bestmöglicher Form die Geschäftsprozesse in der Logistik des Kunden unterstützt und so das Maximum an Effizienz nachhaltig garantiert. Für die Analyse und Optimierung der Geschäftsprozesse stehen modernste Werkzeuge und Verfahren zur Verfügung.

## Qualität

Qualität ist bei PSI Logistics ein wichtiger Bestandteil der Unternehmensphilosophie, da die Lösungen der PSI in unternehmenskritischen Bereichen im Wertschöpfungsprozess der Kunden eingesetzt werden. Qualität, Sicherheit und Zuverlässigkeit der Software, Kostenreduktion und Vermeidung von Ausfallzeiten haben höchste Priorität. PSI Logistics ist nach ISO 9001 zertifiziert.

Qualität betrifft gleichermaßen die Software und die verbundenen Dienstleistungen im Umfeld von Beratung, Pflichtenhefterstellung und Services. Diese Bereiche werden durch regelmäßige Kundenbefragungen und die Messung

*Qualität als Bestandteil der Unternehmensphilosophie*

# After-Sales-Service

Effizienz erhöhen

der Kundenzufriedenheit ständig hinterfragt. Das Vertrauen der Kunden belegt dabei, dass PSI Logistics auch in diesem Segment optimal aufgestellt ist.

## Training

IT-Lösungen müssen von den Anwendern und Administratoren mitgetragen werden. Daher werden bei Projektverläufen die sogenannten Key-User intensiv in die verschiedenen Projekte eingebunden. Zur Ausbildung des Bedien- und Wartungspersonals bietet PSI Logistics zudem ein erprobtes und auf verschiedene Zielgruppen zugeschnittenes Schulungskonzept. Über konkrete Projekte hinaus können im PSI-eigenen Schulungszentrum umfassende Trainingsmöglichkeiten erfolgen.

tungsmodellen reagiert ausgebildetes Wartungs- und Rufbereitschaftspersonal kurzfristig und kompetent auf Kundenanforderungen. Auf Wunsch rund um die Uhr. Damit sorgt das Service-Team der PSI Logistics für geringe



Stillstandszeiten, höchste Betriebs-sicherheit und ein Höchstmaß an Kundenzufriedenheit.

Selbstverständlich sind die wichtigsten Lösungen aufgrund der webbasierten Technologie als Vor-Ort- Installation oder als ASP-Dienstleistung verfügbar.

## Services

Hohe Verfügbarkeit und lange Lebensdauer, wirtschaftlicher Betrieb und schnelle Hilfe im Störfall – kundenorientierte After-Sales-Services und regelmäßige Wartungsarbeiten sind die wichtigsten Ansätze, um den Nutzungszeitraum und die Betriebssicherheit von IT-Systemen zu optimieren. Auch nach einer erfolgreichen Installation steht PSI Logistics den Anwendern mit vielfältigen Leistungen zur Seite. Mit kundenspezifischen Service- und War-

# Kundenorientierung

*Der Kunde im Fokus*

Kundenzufriedenheit und Kundenorientierung sind die obersten Gebote für das Projektmanagement der PSI Logistics. PSI Logistics versteht sich als Partner der Kunden. Dieser partnerschaftliche Ansatz reicht von der Systemplanung und -entwicklung über den Produktions- und Installationsprozess bis hin zu den After-Sales-Services. Folglich sind Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit fest in der Unternehmensstrategie, insbesondere dem Qualitätsmanagement, verankert. Das PSI Logistics-eigene Qualitätsverfahren sorgt nicht allein für intensive Kommunikation mit den Kunden.

Die gewonnenen Informationen werden durch interne Auswertung gesichert und die Ergebnisse auf künftige Projektverläufe und Produkte übertragen. Denn auch für die Weiterentwicklung der Produkte und Dienstleistungen setzt das Unternehmen auf den Dialog mit den Kunden. Dieser kontinuierliche interne Optimierungsprozess gestattet es marktgerechte, zuverlässige und qualitativ hochwertige Standardprodukte zu erstellen und sie individuell zuzuschneiden. Zahlreiche innovative Entwicklungstools ermöglichen ein effizientes Projektmanagement mit zuverlässiger, termingerechter Projektabwicklung. Auf diese Weise kann PSI nicht nur auf Systeme und Lösungen verweisen, die die Kunden über viele Jahre bei der Optimierung ihrer Geschäftsprozesse begleiten. Vielmehr sind die daraus gewachsenen, engen Kundenbeziehungen

ein großer Vertrauensbeweis der Kunden – und damit Lob und Ansporn zugleich.

