

Das Tele Support Center von manroland web systems: Mehr als nur ein schneller Draht zu unseren Kunden

Das Tele Support Center von manroland web systems übernimmt für Druckhäuser vielfältige Aufgaben wie beispielsweise Fernwartungen zur Sicherung der Produktion und Senkung der Fixkosten

Druckmaschinenhersteller sind heute vielfältigen Herausforderungen ausgesetzt: Die Maschinenlaufzeiten steigen, die technologische Betreuung über den Lebenszyklus der Rollenoffsetmaschinen wird intensiver, Ausfallzeiten und Makulatur müssen mit Hinblick auf eine straffe Kosten- und Zeitplanung vermieden werden. Hierzu bedarf es eines umfassenden Serviceangebots. Dazu zählt u. A. auch der Remote Zugriff über das Tele Support Center, kurz TSC, von manroland web systems. Das reine Trouble-Shooting ist dabei schon lange passé. Neue Wege zur Sicherung der Maschinenverfügbarkeit sind gefragt.

Das TSC löst jährlich mehr als 10.000 Fälle mit einer Aufklärungsquote von nahezu 100%. Die Spezialisten von manroland web systems nutzen dabei das Know-how und die Erfahrung des gesamten Serviceteams, um beispielsweise über Remote-Verbindungen die Kundenanfragen in kürzester Zeit zu lösen. Zusätzlich stehen im 2nd Level Support Experten aus allen Fachabteilungen bereit. „Es geht dabei nicht immer nur um akute Maschinenstillstände“, erklärt Alexander Wachter, Vice President eCommerce, TSC, Customer Support. „Dennoch beheben wir ein Drittel aller Fälle in weit weniger als 30 Minuten.“ Druckereien denken heute vielmehr präventiv. „Die Kunden fordern, dass Probleme bereits vor einer akuten Störung erkannt und behoben werden. Die Produktion muss absolut reibungslos ablaufen – jede Minute kostet Geld. Die Überwachung und Speicherung der Daten ermöglichen es uns immer mehr, im Sinne einer vorausschauenden Wartung, Fehler frühzeitig zu erkennen und zu beheben, bevor es zu ernsthaften Problemen kommt.“, erklärt Wachter weiter. Eine regelmäßige Auswertung der vorhandenen Daten erlaubt es uns außerdem, Verbesserungen an den Anlagen vorzunehmen, die letztlich zu mehr Produktivität führen. „Unsere Kunden profitieren von einer ganzheitlichen Servicebetreuung. Wir haben früh erkannt, dass die Remote-Verbindungen zu den Maschinen zu weit mehr als der akuten Problembeseitigung dienen. Wir werten die Daten beispielsweise für regelmäßige Reporte und anstehende Service- und Wartungsarbeiten aus. In enger Zusammenarbeit mit den Kunden können Optimierungspotenziale, die zu erheblichen Kostensenkungen und einer Steigerung der Produktionszeiten beitragen, aufgezeigt werden. Ein echter Mehrwert!“, beschreibt Wachter die umfassenden Vorteile.

Das Tele Support Center von manroland web systems ist weltweit 24 Stunden an 7 Tagen der Woche für unsere Kunden online und telefonisch erreichbar.

manroland web systems GmbH ist der führende Hersteller von Drucksystemen im Rollenoffset. Das Unternehmen bietet integrierte Lösungen im Illustrationsrollenoffset, im Zeitungs- und Digitaldruck sowie im Verpackungsdruck. Ein internationales Vertriebs- und Servicenetz vermarktet zudem den Druckprozess begleitende Geräte und Verbrauchsmaterialien sowie Softwareprodukte und innovative Workflowmanagementsysteme.

manroland web systems GmbH
Marketing & Communications
86219 Augsburg

Dr. Daniel Raffler
Fon: +49 (0) 821 424-45 85
Fax: +49 (0) 821 424-12 00
daniel.raffler@manroland-web.com

Christian Seitz
Fon: +49 (0) 821 424-31 81
Fax: +49 (0) 821 424-12 00
christian.seitz@manroland-web.com

Die Fotos zum Herunterladen finden Sie unter www.manroland-web.com in der Rubrik **Newsroom**.

Diese Presseinformation enthält in die Zukunft gerichtete Aussagen, die auf fundierten Annahmen und Hochrechnungen der Unternehmensleitung der manroland web systems GmbH beruhen. Auch wenn die Unternehmensleitung der Ansicht ist, dass diese Annahmen und Schätzungen zutreffend sind, können die künftige tatsächliche Entwicklung und die künftigen tatsächlichen Ergebnisse davon aufgrund vielfältiger, vom Unternehmen nicht beeinflussbarer Faktoren abweichen. Zu diesen Faktoren können beispielsweise die Veränderung der Wirtschaftslage, der Wechselkurse sowie Veränderungen innerhalb der grafischen Branche gehören. Die manroland web systems GmbH übernimmt keine Gewährleistung und keine Haftung, dass die künftige Entwicklung und die künftig tatsächlich erzielten Ergebnisse mit den in dieser Pressemitteilung enthaltenen Zahlen und Aussagen identisch sein werden. Die Gesellschaft übernimmt keine Verpflichtung, die in dieser Pressemitteilung enthaltenen Aussagen zu aktualisieren.

Bildunterschrift

Die TSC-Kunden erwartet eine hochdigitalisierte Fernwartung und 24/7 ansprechbare Experten von manroland web systems | © manroland web systems

RSS-Feed abonnieren

<http://www.manroland-web.com/de/newsroom/presseinformation/feed>