

TelePresence

SISTEMA DI ASSISTENZA IN REMOTO PER MACCHINE A FOGLIO

Perché serve il TelePresence



Un servizio di assistenza rapido e di alta qualità sono fondamentali per le aziende grafiche, in termini di risparmio di tempo e costi.



TelePresence stabilisce rapidamente un collegamento tra gli operatori e i tecnici che prestano assistenza. L'assistenza in remoto da parte di Manroland include il TeleSupport, TeleLink e TeleConsult.

Fermi macchina e tempi di consegna dei prodotti stampati sempre più brevi rappresentano oggi per gli stampatori motivo di preoccupazione. In questo caso quando si verifica un guasto, la velocità di risposta del reparto assistenza è fondamentale.

Oltre ad una rapida risposta, un fattore molto importante è la qualità; l'individuazione della causa del guasto, se possibile, alla prima chiamata del cliente, la corretta identificazione del pezzo di ricambio da sostituire e la sua disponibilità a stock sono processi fondamentali che possono essere migliorati grazie al TelePresence.

Che cos'è il TelePresence

Assistenza rapida: al ricevimento del messaggio di errore, un tecnico effettua immediatamente una diagnosi in remoto e insieme al personale operativo decide quali misure adottare. In questo modo la maggior parte dei problemi possono essere risolti con un supporto in remoto, riducendo fermi macchina e spese di viaggio.

Analisi in remoto preventiva: attraverso un'analisi in remoto del sistema di stampa, possono essere identificati i punti critici e d'accordo con il cliente, intervenire su questi prima che diventino un problema. Altro

vantaggio: il tempo necessario per il lavoro di manutenzione può essere previsto nel piano di produzione in tempo utile.

Assistenza 24 ore su 24 per 7 giorni alla settimana: il concetto si basa sul principio "Segui il Sole", con personale in tre località - Offenbach, Chicago e Kuala Lumpur. Quando si verifica un problema, personale esperto supporta i nostri clienti per una diagnosi in remoto in tedesco e inglese. Per eseguire una diagnosi in remoto, vengono utilizzati strumenti speciali che sono disponibili solo tramite il portale di assistenza TelePresence.

I benefici

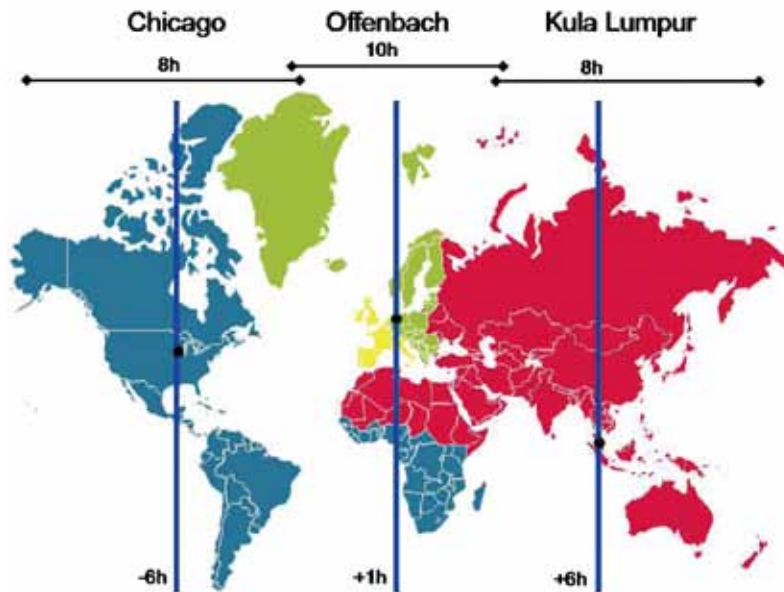
- Aumento della produttività grazie alla manutenzione di tutte le macchine in rete
- Ottimizzazione dei processi di manutenzione
- Supporto rapido e diretto in caso di bisogno
- Maggiore disponibilità della vostra macchina
- Risparmio di costi relativi alla manutenzione
- Documentazione automatica delle manutenzioni effettuate

ps printservices®
a trademark of manroland

WE ARE PRINT.®

manrolandsheetfed.com

Possibilità di collegamento con il TeleSupport Center 7 x24



Accessibilità 24/7 per risolvere problemi tecnici, 365 giorni all'anno

I benefici

- Assistenza immediata quando si presenta un problema
- Nessuna attesa per l'arrivo del tecnico
- Metodi di analisi ultramoderni e utilizzo di accessori di diagnostica per la riparazione dei guasti
- 4 check-up all'anno per identificare le parti potenzialmente difettose

Alcune delle funzioni descritte sono accessori speciali e non rientrano nella dotazione di serie dei programmi TelePresence. In base alle esigenze dei clienti, ed a particolari configurazioni macchina, possiamo trovare i dispositivi speciali utilizzabili nel listino prezzi. I programmi TelePresence sono in continuo sviluppo e vengono costantemente adeguati ai risultati delle nostre ricerche ed esperienze. Pertanto, ci riserviamo il diritto di apportare modifiche alle caratteristiche costruttive e ai dati tecnici. L'unico documento vincolante è la conferma d'ordine scritta. Il contenuto di questo documento, in particolare marchi, loghi e testi, se non altrimenti identificati, sono di proprietà di Manroland Sheetfed e sono protetti dalla legge. La riproduzione o l'utilizzo di questo documento o del suo contenuto e la comunicazione a terzi senza esplicita autorizzazione scritta di Manroland Sheetfed sono proibiti. I trasgressori saranno puniti a norma di legge.

Tutti i diritti relativi al rilascio di brevetti, modelli o progetti sono riservati.