



Kümmern sich, dass die Drucksysteme der Kunden richtig funktionieren: Maria Gerhold (Backoffice) und Jörg Wagner (Technik) von der Fröhlich Handelsgesellschaft in Felsberg.

Fröhlich Handelsgesellschaft mbH

Techniker kommt nur noch gedanklich ins Haus

Fernwartung von Druckern Dienstleistung auch in schwierigen Zeiten

Die Präsentation steht, alles ist perfekt vorbereitet, jetzt nur noch schnell die Unterlagen für die Zuhörer ausdrucken und dann kann es losgehen. Doch was ist das? Der Drucker streikt. Oder: Immer mehr Kollegen sammeln sich rund um den Drucker und warten auf ihre Ausdrucke, doch das Gerät versagt seinen Dienst. Wer kennt das nicht?

Gut beraten ist, wer in solchen Situationen die Fröhlich Handelsgesellschaft mbH anrufen kann. Denn die Experten des familiengeführten Unternehmens

aus Felsberg können oft per Fernwartung helfen. „Mit der steigenden Digitalisierung ändern sich auch die Ansprüche des Services, viele Reparaturen und Wartungsarbeiten lösen wir jetzt remote“, sagt Geschäftsführer Torsten Eckhardt.

Ausfallzeiten verringern

Die Durchführung grundlegender Überwachungs- und Wartungsarbeiten für eine gesamte MFP- und Drucker-Flotte kann ein zeitaufwändiger und kostenin-

tensiver Prozess sein. Jede Verzögerung bei der Erkennung wesentlicher Themen und Wartungsanforderungen können die Ausfallzeiten erhöhen. Wenn man auf reaktive Servicearbeiten vor Ort vertraut, kann dadurch eine Kostenspirale in Gang gesetzt werden. Cloud-basierte Systeme wie beispielsweise Kyocera Fleet Service, im Gegensatz dazu erlauben es den Technikern, sich schnell und einfach aufzuschalten, das Problem zu suchen und in der Folge zu beseitigen. Oft kann es schon nach wenigen Minuten im

Normalbetrieb weitergehen. „Das hat gerade in der Corona-Krise besonderen Charme“, erklärt Eckhardt. Denn so kommt der Techniker nur gedanklich ins Haus, alle Abstands- und Kontaktregeln werden eingehalten. „Wir können so auch in schwierigen Zeiten wie diesen garantieren, dass Kunden bei Fehlern die gewohnte Hilfe bekommen“, sagt er. Denn die Fehler in elektronischen Modulen sind auf diese Weise schell behoben. Bei mechanischen Problemen allerdings wird nach wie vor nach Absprache ein Techniker geschickt, der vor Ort das Gerät repariert.

Rund 8000 verschiedene Systeme werden von 20 Experten in Felsberg verwaltet, mit Toner versorgt und aktualisiert. Bei etwa 800 Systemen kümmern sich die Fröhlich-Mitarbeiter um alle Fernwartungen, Konfigurationseinstellungen oder Firmware-Updates – auch außerhalb der Geschäftszeiten. Unnütze Service-Einsätze werden so vermieden, das spart dem Kunden Zeit und Geld. Die Organisation von Druckerflotten wird so deutlich vereinfacht. „Wir sind sogar auch in der Lage, auch Fehlermeldungen zu erkennen, die dem Kunde nicht – oder besser gesagt noch nicht – aufgefallen sind, und können präventive Maßnahmen einleiten, um drohende Ausfälle zu vermeiden“, führt Eckhardt weiter aus. Die Vorteile im Überblick:

- Schnellere Reaktion: Unternehmen können den Status aller Geräte ihrer Flotte im Blick und Benachrichtigungen über jedes Problem direkt über die Cloud beziehen, so dass Identifizie-

rung und Reaktion schneller erfolgen können.

- Kosten verringern: Mit Remote-Wartung können Servicebesuche vor Ort reduziert werden, weil auf Grund des



„Wir können so auch in schwierigen Zeiten wie diesen garantieren, dass Kunden bei Fehlern die gewohnte Hilfe bekommen.“

Torsten Eckhardt,
Geschäftsführer

detaillierten Berichtsprotokolls des Geräts der Wartungsbedarf jedes Geräts vorhersehbar und planbar wird.

- Alle Systeme managen: Die wichtigsten Überwachungsfunktionen stehen für die Geräte verschiedener Hersteller zur Verfügung. Das heißt, die Unternehmen erhalten ein vollständiges Bild in einer gesamten überschaubaren Lösung.

Sicher drucken

Aber auch wenn – wie gerade – viel im Home-Office gearbeitet aber zentral gedruckt wird, kann die Fröhlich Handelsgesellschaft mbH mit individuellen Lösungen helfen. Denn senden alle Mitar-

beiter durcheinander ihre Druckaufträge, wird es schwer den Überblick zu behalten. Die Experten können den Ablauf so organisieren, dass einzelne Mitarbeiter die für sie bestimmten Ausdrucke bekommen und machen so die Organisation leichter. Auf diese Weise wird gleichzeitig ein weiteres entscheidendes Ziel verfolgt: die Sicherheit. Denn durch die sogenannten Print und Follow-Lösungen können Anwender ihre Druckaufträge jederzeit und absolut sicher an einem Multifunktionsgerät ihrer Wahl abrufen, ohne dass Unbefugte Zugriff auf sensible Daten haben. Durch das Anwenderbezogene Login stellt beispielsweise das System KYOcontrol dem Benutzer genau die Funktionen bereit, die er zur Bewältigung seiner täglichen Aufgaben benötigt. Eine zentrale Verwaltung aller Ausgabegeräte hilft dabei IT-Prozesse effizienter zu gestalten. Auch Scans können auf diese Weise gezielt verarbeitet und verteilt werden.

Auch ohne Server

Speziell für kleinere Unternehmen bietet KYOcontrol eine einfache und kostengünstige Möglichkeit die Datensicherheit zu optimieren und den Zugriff auf Multifunktionssysteme zu reglementieren. KYOcontrol serverless ist in wenigen Minuten installiert und konfiguriert. Durch die serverlose Architektur ist keine zusätzliche und teure Investition in die IT-Infrastruktur notwendig. **CAB**

Informationen gibt es unter www.Die-Dokumentenmanager.de

 **Fröhlich**
Die-Dokumentenmanager.de

In den Steinen 2
34587 Fbg.-Gensungen
Tel. (05662) 9488-0



brother®

 KYOCERA

