



DIELSDORF (ZH)

# SCHNELL UND NAH BEIM KUNDEN DANK REMOTE

Lange Fahrzeiten reduzieren: Mit dem Remote-Service von Imsag werden Fehler verhindert, bevor sie auftreten.

MIT DANIEL WALDER SPRACH SABINE HUNZIKER

## Was ist Remote-Service eigentlich?

Kurz gesagt ist das eine Fernwartung. Da die von uns betreuten Maschinen über Remote-Zugang verfügen, können wir über diesen auf die Geräte zugreifen und so bereits viel herauslesen und analysieren. Das ist allerdings nur der Fall, wenn der Kunde einen Remote-Zugriff zulässt. Für HP Indigo werden wir ab Anfang August einen Inhouse-Remote-Techniker permanent zur Verfügung haben. Wir schätzen, dass wir über diesen Kanal rund 40 Prozent der Fälle lösen können.

## Was zeichnet die Mitarbeiter aus, die im Remote-Service arbeiten?

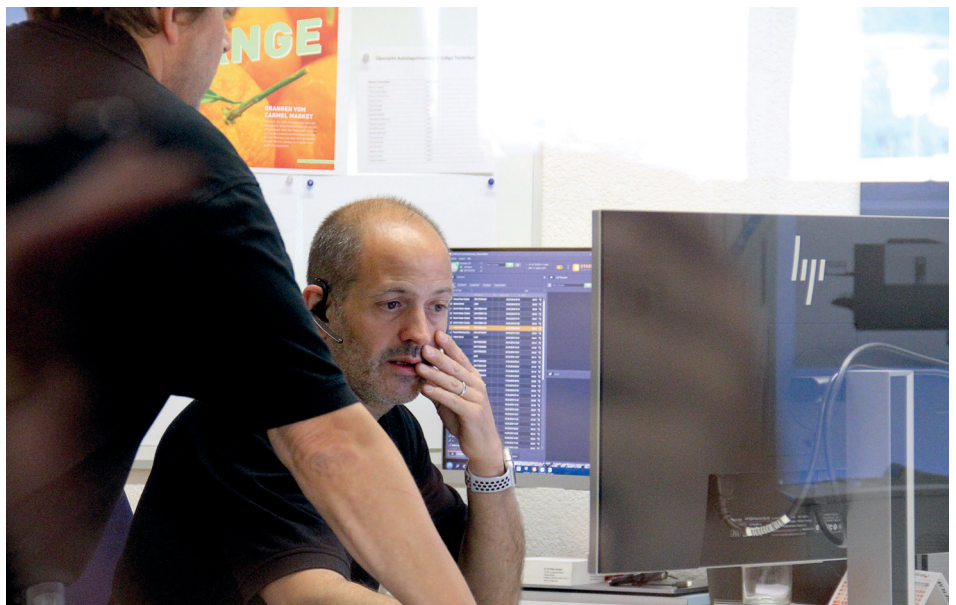
Sie kennen die Anlage physisch und in der Anwendung sehr gut, nur so können sie erkennen, was nicht sofort auf der Hand liegt.

## Was muss alles koordiniert werden?

Der Remote-Techniker überwacht ein oder auch mehrere Maschinen, parallel ist er mit dem Kunden am Telefon und leitet ihn an, was zu überprüfen ist. Daneben hat er meist auch den Ersatzteilkatalog auf dem Monitor und bestellt gleich die nötigen Ersatzteile.

## Mit welchen elektronischen Hilfsmitteln arbeitet ihr?

Wir arbeiten mit dem Fernwartungsprogramm Team Viewer, dem Statistikprogramm PrintOS und weiteren Programmen von HP Indigo. Zusätzlich steht eine Webcam zur Verfügung.



Das Inhouse-Remote-Team: Daniel Walder (im Bild), Markus Stein und Thomas Stanger.

## Wie unterstützen die Programme die Arbeit?

Mit dem Fernwartungsprogramm beobachtet man von hier aus, was passiert. So steht man mit dem Kunden in direktem Kontakt, gibt ihm Anweisungen und lässt ihn vor Ort das Gerät steuern.

Das Statistikprogramm von HP Indigo zeigt uns zum Beispiel: Wie viel wurde gedruckt, welche Fehlermeldungen gab es und wann sind diese aufgetreten? Darauf können wir zugreifen und somit proaktiv bei Wartungsbesuchen bereits den einen oder anderen Ausfall verhindern. Wenn etwa eine Fehler-

meldung in steigender Häufigkeit vorkommt, wissen wir aus Erfahrung, welche Ersatzteile mitgenommen werden müssen.

## Kommt es vor, dass auch ihr in einer bestimmten Situation nicht weiterwisst?

Ja, dann greifen wir auf das HP-Supportteam in Israel zu. Sie sind noch tiefer mit der Materie vertraut. Dabei erleben wir selber, wie weit man kommt, wenn man geleitet wird. Und das hilft uns, sich in die Situation unserer Kunden hineinzusetzen.