DEVELOP

Dynamic balance

www.develop.nl

CS Remote Care

Zorgeloos beheer

en onderhoud op afstand

CS Remote Care

Doen waar u goed in bent

uw werk

Begonnen als leverancier van copiers, printers en faxen is DEVELOP uitgegroeid tot één van de koplopers op het gebied van document-management; onze multi-functionals behoren tot de meest geavanceerde die er zijn. Daarnaast zijn onderhoud en service voor ons minstens zo belangrijk als het ontwikkelen van een nog intelligentere en nog snellere machine. Ondertussen blijven we nadenken over manieren waarop we u nog beter kunnen ondersteunen.

Niet zonder trots introduceren we een nieuwe dienstverlening die het onderhoud en beheer van uw multi-functionals nog makkelijker maken. Een service die ervoor zorgt dat u geen omkijken meer heeft naar uw machines en daardoor vooral kunt doen waar u goed in bent: uw eigenlijke werk. De naam? Customer Satisfaction Remote Care.

CS Remote Care
Kostbaar beheer wordt uit handen genomen

Bij CS Remote Care draagt u de belangrijkste onderdelen in het beheer van uw multifunctionals over aan ons. Daarvoor stationeren we niet permanent een engineer in uw bedrijf, maar we maken gebruik van state-of-the-art technologie. CS Remote Care is een diagnosesysteem op afstand. Met behulp van een veilige mobiele verbinding wordt alle relevante systeeminformatie van uw multifunctional, zoals elektronische storingen, tonerniveau, tellerstanden en andere machinemeldingen naar ons gestuurd. Dit gebeurt zonder uw tussenkomst. En dat 24 uur per dag, zeven dagen per week. Wij zorgen voor een adequate respons. Bovenal nemen wij u hierdoor kostbaar beheer uit handen:

1. Tonerbestellingen - Afdrukken betekent verbruik van toner en dus ook het bestellen ervan zodra de toner op is. Een klus die altijd op het verkeerde moment komt en dan letterlijk teveel tijd kost. Met CS Remote Care meldt de multifunctional zelf dat de toner op is en wordt een tonerbestelling automatisch voor u uitgevoerd en toegezonden.

2. Tellerstand administratie - Het regelmatig doorgeven van tellerstanden hoort bij het gebruik van multifunctionals. Een tijdrovende, administratieve klus. CS Remote Care neemt u dit administratieve beheer uit handen. Tellerstanden worden automatisch doorgegeven en gerapporteerd. Dus altijd de juiste, up-to-date informatie zonder nakijken.

3. ICT beheer - CS Remote Care is vooral ook een diagnose systeem op afstand. Meldingen van de apparatuur worden elektronisch aan ons centrale servicepunt doorgegeven. Vaak weten wij eerder dan een gebruiker of beheerder wat er aan de hand is en kunnen wij snel en adequaat reageren. In de praktijk levert dit duidelijk een lagere druk op voor interne ICT helpdesks.

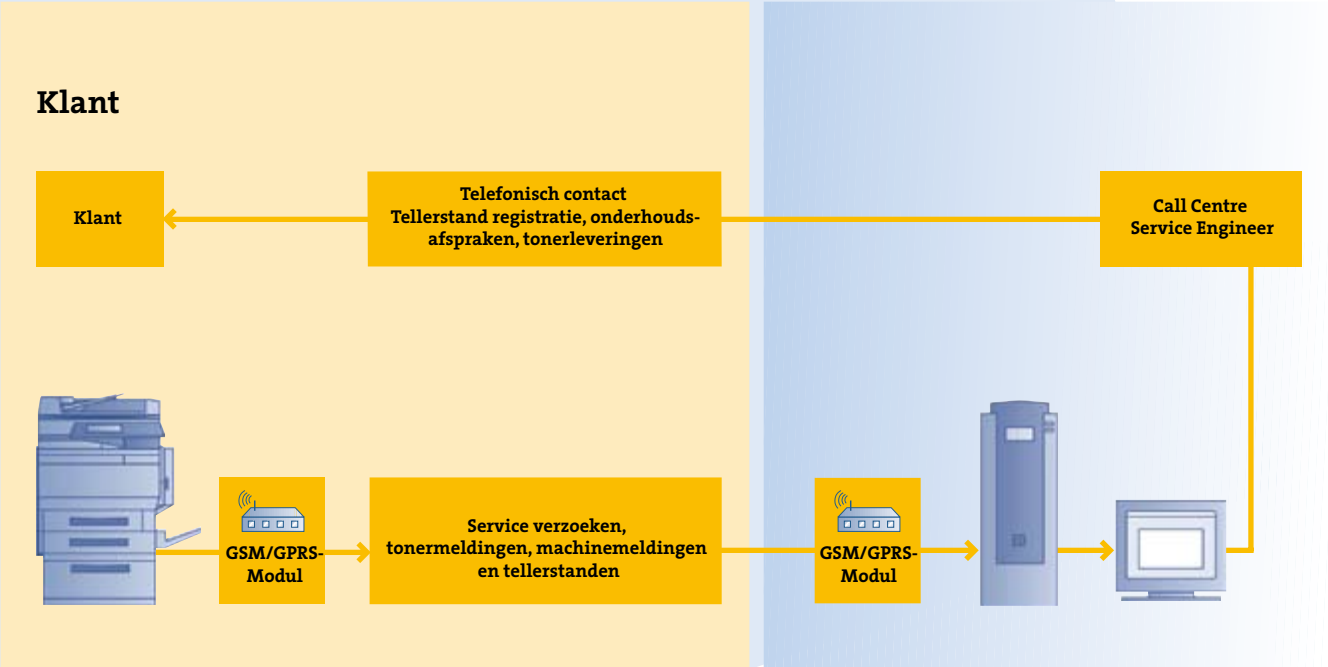
‘Geen onnodige bezoeken van engineers’

“Dankzij het CS Remote Care-systeem verloopt de communicatie tussen ons bedrijf en DEVELOP tegenwoordig heel efficiënt, vooral omdat zij direct kunnen reageren. CS Remote Care bespaart tijd, want we hoeven een storing niet telefonisch aan de serviceafdeling door te geven en proberen uit te leggen wat er volgens ons aan mankeert. Omdat ze specifieke storingsinformatie ontvangen, worden onnodige servicebezoeken van onderhoudsmonteurs vermeden. Dat scheelt ons in de kosten.”

Voordelen:

- Automatische melding van onderhoud aan uw systeem
- Service en onderhoud vinden altijd op het juiste moment plaats
- Automatische levering van toner
- Storingscodes worden automatisch verstuurd, in veel gevallen voordat u zelf de storingscode heeft gesignaleerd
- Automatische e-mail bevestiging van kritische machinestoringen
- Automatische opgave van tellerstanden
- Minder administratieve handelingen
- Dit alles scheelt u aandacht, tijd en geld

Foutloze samenwerking via CSRC



Uw multifunctional: altijd een waakzaam oog op het besturingspaneel

Het is geweldig wat copier/printers vandaag de dag kunnen. Hoeveel werk ze je uit handen nemen merk je eigenlijk pas als ze het onverhoopt een keer niet doen. Dan is soms een hele afdeling tijdelijk van slag. Hoe goed een machine ook is, hij moet van tijd tot tijd worden onderhouden. Moet er toner worden vervangen, dan is het wel zaak dat die nog op voorraad is. Daarnaast zijn er de tellerstanden die periodiek moeten worden bijgehouden en verstuurd naar de bedrijfsadministratie van DEVELOP. Wie meerdere machines per afdeling heeft, weet dat dit een karwei is dat tijd in beslag neemt. Tijd die feitelijk beter besteed kan worden. Soms heeft een machine al enige tijd een storing voordat deze zich openbaart. Wanneer een machine niet meer werkt kan het even duren voordat u daarvan op de hoogte bent. Dat is inefficiënt en improductief. Een multifunctional heeft kortom periodiek extra aandacht nodig.

Focus op uw werk

en niet op machineonderhoud

CS Remote Care Wees niet verbaasd als wij u voor zijn

Met het CS Remote Care systeem is de voortdurende zorg rond het beheer van uw machinepark verleden tijd. CS Remote Care voorziet in intelligente en effectieve probleemsignalering en onderhoudsmeldingen, in sommige gevallen zelfs voordat een probleem zich daadwerkelijk voordoet en soms voordat u zelf weet heeft van een storing. Klanten moeten soms wennen wanneer wij de eerste keer een storing aan hen melden die ze zelf nog niet hebben gesignaleerd. Met het flexibele diagnosesysteem van CS Remote Care houden wij voortdurend een vinger aan de pols van uw multifunctionals.

Uw tonervoorraad altijd op peil

Wanneer de toner in uw multifunctional op raakt, stuurt het Remote Care-systeem hiervan een melding naar ons call center. Zoals bij alle kritische meldingen die wij via dit systeem binnenkrijgen, sturen wij een e-mail naar u terug, met een omschrijving van de melding en de actie die wij ondernemen, in dit geval is dat toezending van een tonercartridge. De toner krijgt u gegarandeerd op tijd weer aangeleverd. Zo blijft uw voorraad altijd op peil, staat uw machine niet onverwacht 'on hold' en houdt u een tonervoorraad aan die bij uw verbruik past, zonder dat u daar iets voor hoeft te doen.

Voordelen:

- Optimale logistieke planning
- Geen extra orderproces aan uw kant
- Een optimale levering van verbruiksmaterialen is gegarandeerd
- Nooit meer zonder toner
- Automatische e-mailbevestiging dat de toner is verzonden

Maximale service

Minimale inspanning

Tellerstanden worden automatisch doorgegeven

Dankzij het CS Remote Care-systeem van DEVELOP is het periodiek nalopen en noteren van de tellerstanden van uw multifunctionals voorgoed verleden tijd. Het uitlezen van de tellerstanden gebeurt automatisch. Ze worden periodiek vanaf uw machine naar onze bedrijfsadministratie verzonden, zonder dat u hiervoor iets hoeft te doen. Het spreekt voor zich dat dat flink scheelt in administratieve rompslomp. Maar het betekent ook dat wij altijd een juiste, actuele tellerstand tot onze beschikking hebben. Daardoor zijn onze facturen altijd correct en actueel.

Voordelen:

- Tijdsbesparing, geen administratieve handelingen meer voor tellerstandopgave
- Altijd een actuele en juiste tellerstand
- Facturen zijn correct en actueel, zonder enige inspanning aan uw kant
- Nauwkeurig inzicht in gebruik machine

Onderhoud via CS Remote Care. Altijd precies op tijd

Onderhoud is het behoud van uw multifunctional. Wanneer uw machine aan het zogenaamde ‘preventive maintenance’ toe is, geeft het CS Remote Care-systeem hiervan een melding aan ons door. Een engineer neemt vervolgens telefonisch contact met u op om een afspraak te maken op een moment dat het u schikt. Doordat de machine op tijd heeft doorgegeven dat onderhoud noodzakelijk is, kunt u zonder problemen gebruik blijven maken van uw multifunctional. Het Remo Care-systeem voorkomt oponthoud en zorgt er indirect voor dat uw machine langer meegaat.

Voordelen:

- Efficiënte en pro-actieve service en onderhoud
- Minder handelingen, daardoor tijdsbesparing
- Automatische melding van onderhoud aan uw systeem
- Optimaal gebruik van uw machine
- Hogere productiviteit
- Machine gaat langer mee

Storing gesignaleerd voordat u er erg in heeft!

Het CS Remote Care-systeem is een intelligent systeem en daardoor in staat om een aantal specifieke storingen in een vroeg stadium op te sporen en door te geven. Hierdoor worden zowel tijd als kosten bespaard. Behalve dat we met behulp van het CS Remote Care-systeem inzicht hebben in de actuele status van uw machines, kunnen we tevens een aantal specifieke storingscodes onderscheiden. Soms hebben we een storing geregistreerd voordat u zelf het probleem hebt gesignaleerd! Bij dergelijke specifieke storingen ontvangen we informatie die ons in staat stelt direct en adequaat te reageren. Op het moment dat wij een storingsmelding ontvangen, wordt deze doorgegeven aan een engineer, die tevens wordt geïnformeerd over de storingscode en daarmee op de hoogte is van de situatie. U ontvangt een e-mail met informatie over de storingsmelding. De engineer neemt telefonisch contact met u op om een afspraak te maken voor reparatie. U hoeft verder niets te ondernemen.

Voordelen:

- Storingscodes worden direct ontvangen, in veel gevallen voordat u zelf de storingscode heeft gesignaleerd
- Diagnosemogelijkheden voor effectieve probleemoplossing vooraf zijn sterk vergroot
- Automatische e-mail bevestiging van aangemelde machinestoringen
- Er zijn minder telefonische servicemeldingen noodzakelijk
- Directe communicatie zorgt voor snellere reparatie
- U bespaart kosten

Met CS Remote Care de juiste machine op de juiste plek

Met het CS Remote Care-systeem is het mogelijk om uw multifunctionals nauwkeurig binnen uw bedrijf te positioneren, waardoor iedere machine naadloos aansluit op de omgevingsbehoefte. Met het Remote Care-systeem kunnen verschillende data - zoals storingscodes en tellerstanden - worden gecombineerd en geanalyseerd. Dit levert onder meer nieuwe informatie op over het gebruik en de inzet van uw machines. Op basis van de gegevens kunnen wij in iedere omgeving een optimaal producerende en renderende multifunctional plaatsen. Dat is efficiënt en ook nog kostenbesparend. Uiteraard adviseren wij u graag bij het vertalen van de gegevens in uw praktijksituatie.

Voordelen:

- Nauwkeurig inzicht in inzetvolume
- Advies en ondersteuning op maat
- De juiste multifunctional op de juiste plek

'Safety first' Veilig transport van machinedata

Wij beseffen hoeveel waarde u hecht aan de veiligheid en bescherming van uw (bedrijfs)-gegevens. Het transport van data die via het CS Remote Care-systeem bij ons terechtkomen, loopt daarom volledig gescheiden van de andere gegevens in uw machine. Het CS Remote Care-systeem ontvangt alleen data van het machinegeheugen en gebruikt niet de data uit het beeldgeheugen of de harde schijf. Het is technisch niet mogelijk om de beelddata op te vragen, uw documenten zijn dus veilig. Indien u aanvullende veiligheidsvragen heeft kunt u onze CSRC veiligheidsdocument aanvragen.

Om van de voordelen van CS Remote Care gebruik te maken is geen extra software noodzakelijk. Uw DEVELOP-apparatuur is in staat om rechtstreeks met onze service organisatie te communiceren door het gebruik van GSM technologie of via e-mail. Handig, eenvoudig, veilig.

Technische specificaties

> Ondersteunde MFP's:
Alle DEVELOP modellen vanaf 22 pagina's per minuut

> Data transfer mogelijkheden:
GSM, E-mail

> Beschikbare service informatie
> Tellerstanden
> Elektronische storingscodes
> Verbruiksmateriaal meldingen

> Veiligheid:
Klantveiligheid is ons leidende principe

CS Remote Care

DEVELOP

CS Remote Care

Develop Nederland B.V., Schipholweg 331A, 1171 pl Badhoevedorp, www.develop.nl

Vermeld worden de technische gegevens die gelden bij het ter perse gaan – hiermee worden alle eerdere publicaties inclusief de daarin vermelde specificaties ongeldig. Bij enkele aanduidingen gaat het om merken of gedeponeerde handelsmerken van de desbetreffende fabrikant. DEVELOP aanvaardt voor deze producten geen aansprakelijkheid of garantie. Alle specificaties van de papiercapaciteit van originelendoorvoer, papierlades en accessoires voor de eindafwerking hebben betrekking op papier van 80 g/m^2, tenzij anders wordt vermeld.

KNAL2982 | September 2008
Gedrukt op chloorvrij gebleekt papier.