

Neu von MBO zur drupa 2008:

Vor Ort in zwei Minuten

Erstmals für Falzmaschinen: Weltweiter Fernwartungs-
Service / Alle Arbeitsschritte am Bildschirm verfolgbar /
Attraktive Flatrate / Schnelle Reaktionszeit durch einfache
und direkte Internettechnologie

Mit unterschiedlichen Servicefall-Angeboten erhöht MBO die Verfügbarkeit seiner Falzmaschinen weiter und reduziert gleichzeitig die aus Stillstandzeiten und Fehlerbehebung resultierenden Kosten. Je nach Maschinenausstattung und Anforderungsprofil können Kunden unter drei Optionen wählen.

Top: Fernwartungsservice

Spitzenleistungen bietet der neue Fernwartungsservice. Diese für Falzmaschinen erstmalig präsentierte Online-Dienstleistung zu nutzen, ist für Maschinen an jedem Standort rund um den Globus möglich. Einzige Voraussetzungen sind eine Internetverbindung, eine MBO Maschinensteuerung vom Typ Navigator-Control mit Touchscreen und die Installation der MBO Fernwartungssoftware RAS.

Um auf den Service zuzugreifen, aktiviert der Bediener die entsprechende Option auf dem Maschinen-Display. Der MBO Service-Techniker schaltet sich online auf die Steuerung der Maschine. Über eine sichere Internetverbindung holt er sich ein Spiegelbild des Touchscreen auf seinen Bild-

schirm, überprüft hier die Funktionen auf Störungen und behebt sie gegebenenfalls. Der Bediener kann alle Arbeitsschritte der Problemlösung auf seinem eigenen Display verfolgen. Nach der Fehlerbehebung deaktiviert er die Fernwartungsoption und trennt damit sicher die Verbindung. Der offizielle Startschuss für den Fernwahrungsservice erfolgt zur drupa, nachdem eine intensive 12-monatige Testphase mit einer Reihe von Kunden im In- und Ausland erfolgreich abgeschlossen wurde.

Attraktive Flatrate

In der Einführungsphase bietet MBO den neuen Online-Service als Paket mit attraktiver Flatrate. Das Paket umfasst bei der nachträglichen Installation in eine bereits vorhandene Maschine die RAS Fernwartungssoftware selbst sowie zwei Jahre Betreuung in vollem Umfang – unabhängig von der Anzahl der Online-Service-Einsätze. Beim Neukauf einer Maschine inkl. RAS Fernwartungssoftware ist die Flatrate dann drei Jahre gültig.

Vorteile nutzen

Für den Anwender ergeben sich aus dem Einsatz der neuen MBO Fernwartung gleich mehrere Vorteile. Neben der schnellen Fehlerdiagnose und -behebung und damit der umgehenden Wiederaufnahme der Produktion entfallen auch die oft erheblichen Kosten, die sonst bei herkömmlichen Methoden durch Anfahrt und Einsatz eines Service-Technikers vor Ort entstehen. Der Online-Service bietet die umfassende Diagnosefähigkeit zu allen relevanten Maschinen-, Auftrags- und Falzmusterdaten. Ein weiteres Plus: Da der Bediener alle Arbeitsschritte des Technikers in Echtzeit am Display verfolgt, lernt er bei jedem Einsatz etwas dazu und die Maschine so noch besser kennen.

Knopfdruck genügt

Auch Anwender, die sich nicht für den Fernwartungs-Service entscheiden, können jetzt mit einem weiteren neuen Software-Feature im Navigator-Control mit Touchscreen schnelle Hilfe erhalten. Über einen Knopf im Display wird eine Meldung erzeugt, die beim MBO Service-Center eingeht und direkt zur Bearbeitung an den oder die zuständigen Mitarbeiter weitergeleitet wird. Der Anwender erhält dann einen Rückruf vom Service-Center. Sein Vorteil: Er muss im Ernstfall nicht erst eine MBO-Rufnummer und die richtige Maschinenbezeichnung suchen, die betroffene Maschine mit ihrer individuellen Konfiguration wird automatisch erkannt.

Hilfe per Web-Interface

Für Maschinen ohne Navigator-Control, Touchscreen und Fernwartungs-Service bietet MBO als weitere Alternative eine reine Web-basierte Unterstützung: Im Servicefall können nur registrierte Kunden in einem geschützten Bereich des Internets eine Meldung für eine bestimmte Maschine auslösen. Die Meldung wird automatisch an das zuständige MBO Service-Center geleitet, das dann aktiv wird. Auch hier der Vorteil für den Kunden: Durch seine vorherige Registrierung liegen seine Kundendaten und die Maschinenkonfiguration dem MBO Service-Center bereits vor.

MBO im Kurzprofil

Als technologieführender Spezialist für Falztechnik ist die MBO-Gruppe weltweit aktiv. In der Unternehmenszentrale in Oppenweiler sowie in den internationalen Tochtergesellschaften in China, Frankreich, Portugal und USA sind derzeit insgesamt rund 770 Mitarbeiter tätig. Innerhalb der MBO-Gruppe konzentriert sich Herzog + Heymann auf Sonderlösungen für die Mailingproduktion sowie Spezialmaschinen und Ehret Control auf Web-Finishing-Module.



Bild 1:

Mit dem neuen Fernwartungsservice erhöht MBO die Verfügbarkeit seiner Falzmaschinen weiter. Die weltweit verfügbare Online-Dienstleistung ist zur Einführung als Paket mit attraktiver Flatrate erhältlich.

Foto: MBO

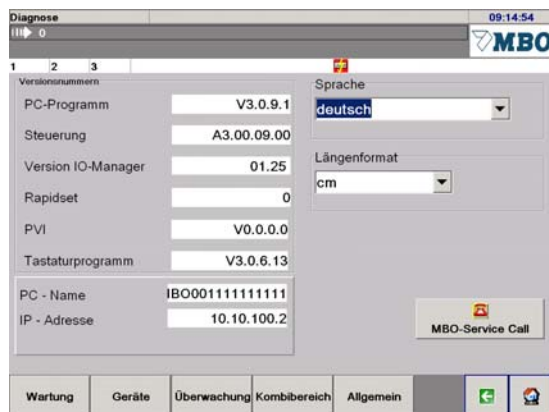


Bild 2:

Hilfe auf Knopfdruck: Durch Druck auf den Knopf im Touchscreen der Navigator Control wird eine Meldung erzeugt, die bei MBO eingeht und direkt zur Bearbeitung an den oder die zuständigen Mitarbeiter weitergeleitet wird.

Foto: MBO