



Wie optimiere ich meine Serviceeinsätze beim Kunden vor Ort?

”

„Dank dieser mobilen Lösung drucken unsere Servicetechniker ihre Berichte, Rechnungen und Prüfprotokolle nun ganz einfach vor Ort aus. Die aufwendige administrative Nacharbeit entfällt. Unsere Kunden können Messwerte oder durchgeführte Prüfungen auf dem Papierausdruck sofort einsehen.“

Ewald Koglmann, Bereichsleiter Service Österreich, Herz Energietechnik GmbH

Fallstudie: Mobile Drucklösung für den Werkskundendienst Branche: Energiewirtschaft

Zusammenfassung: Die Herz Energietechnik GmbH möchte ihren Kunden einen qualitativ hochwertigen Vor-Ort-Service bieten und gleichzeitig die Geschäftsprozesse effizient gestalten. Deshalb nutzt das Unternehmen die mobile Drucklösung von Brother. So können die Servicetechniker ihre Berichte und Protokolle direkt beim Kunden ausdrucken. Die kompakte Lösung reduziert die Kosten für Verbrauchsmaterialien und Wartung, lässt sich einfach bedienen und steigert die Zufriedenheit bei Mitarbeitern und Kunden.

Kunde: Herz Energietechnik GmbH

Die HERZ Energietechnik GmbH ist ein Komplettanbieter für erneuerbare Energiesysteme wie Holzheizungen und Wärmepumpen mit Sitz in Österreich. Die über 200 Mitarbeiter in Produktion und Vertrieb sind an den Standorten in Pinkafeld/Burgenland und Sebersdorf/Steiermark beschäftigt. Das Hauptaugenmerk liegt auf modernen, kostengünstigen und umweltfreundlichen Heizsystemen, die für hohen Komfort und eine einfache Bedienung sorgen. Für die Kunden steht dabei ein flächendeckendes Netz aus erfahrenen Service-Technikern sieben Tage in der Woche zur Verfügung.

Vorteile des mobilen Druckers auf einen Blick

- ✓ Weltweit kleinster DIN A4 Drucker
- ✓ Integrierbar in Koffer- und Fahrzeuglösungen
- ✓ Umfangreiche Software und Unterstützung zur IT Integration
- ✓ Robuste, widerstandsfähige Thermodirekt-Technologie
- ✓ Flexible Papieroptionen
- ✓ Geringe Folgekosten



Herausforderung: Geschäftsprozesse digitalisieren und effizienter gestalten

Die Herz Energietechnik GmbH möchte seine Kunden vor Ort optimal betreuen. In Zusammenarbeit mit der Herz Armaturen GmbH, den Niederlassungen in allen ost- und westeuropäischen Ländern sowie den Partnern und Werksvertretungen profitieren die Kunden von einem flächendeckenden Netz an geschulten Service-Technikern. „In der Vergangenheit arbeiteten unsere Mitarbeiter mit unhandlichen Koffersystemen, die mit Tintenstrahldruckern ausgestattet waren“, erklärt Ewald Koglmann, Bereichsleiter für den Service in Österreich. „Das Handling war umständlich und die Geräte unter extremen Bedingungen fehleranfällig, beispielsweise bei großer Hitze oder Kälte. Zudem mussten die Servicetechniker viel Zeit für die Nachbearbeitung ihrer Aufträge aufwenden.“

Lösungsansatz: Umstieg auf handliche mobile Drucker

Um weiterhin das hohe Niveau an Serviceleistungen zu halten, entschied sich die Herz Energietechnik GmbH für eine Optimierung ihrer Prozesse im Werkskundendienst. Mithilfe eines IT-Systemhauses stieg das Unternehmen auf eine neue mobile Drucklösung um, die gegenüber den alten Koffersystemen viele Vorteile bietet. Die Servicetechniker in der DACH-Region verwenden nun Brother Geräte aus der PJ-700 Serie. Diese PocketJet Printer arbeiten mit der Thermodirektdruck-Technologie, die sich durch geringe laufende Kosten, hohe Zuverlässigkeit und Druckqualität sowie vielseitige Einsatzmöglich-

keiten auszeichnet. Zur Ausstattung gehört auch ein handlicher Koffer – das Fanfold-Case, in dem die Service-Techniker sowohl das Druckgerät als auch das notwendige Thermopapier einfach transportieren können. Darüber hinaus werden die Aufträge und Vor-Ort-Einsätze nun in elektronischer Form an die Mitarbeiter übermittelt. Mit Notebooks oder Tablets sind sie beim Kunden flexibel und können die mobilen Drucker ganz leicht über USB, WLAN oder Bluetooth anschließen.

Ergebnis: Hohe Zufriedenheit bei Kunden und Mitarbeitern

„Dank dieser mobilen Drucklösung können unsere Servicetechniker vor Ort ihre Berichte, Rechnungen und Prüfprotokolle ganz einfach ausdrucken. Die aufwendige administrative Nacharbeit entfällt“, erklärt Ewald Koglmann. Durch die kompakte Gestaltung lassen sich die Druckgeräte auch leichter transportieren. Sie können zudem im Fahrzeug montiert werden, beispielsweise im Handschuhfach, was den Komfort zusätzlich erhöht. Reguläre Wartungsmaßnahmen sind nicht erforderlich, Verbrauchsmaterialien wie Tinte oder Toner fallen ebenso weg. Das spart nicht nur Zeit und Geld, sondern sorgt für effiziente Arbeitsprozesse. „Nicht nur unsere Mitarbeiter, sondern auch unsere Kunden sind von der neuen Lösung begeistert, denn sie können Messwerte oder durchgeführte Prüfungen auf dem Papierausdruck sofort einsehen“, so der Bereichsleiter.



Brother International GmbH

Drei kleine Worte beschreiben ein ganzes Unternehmen: At your side. Brother hat sich nicht nur als führender Anbieter intelligenter In- und Output-Lösungen einen Namen gemacht, sondern auch als besonders faires und serviceorientiertes Unternehmen. Gerade professionelle Anwender schätzen die Zuverlässigkeit, die Brother mit seiner dreijährigen Herstellergarantie gewährleistet. Zum Produktportfolio gehören u.a. Drucker, Multifunktions- und Faxgeräte mit Laser- und Tintenstrahltechnologie, Scanner, Beschriftungssysteme sowie mobile Druck- und Scanlösungen. Software und Cloud-Lösungen für Druckflotten-Management oder Managed Print Services runden das Sortiment ab und bieten echte Mehrwerte. Die Brother International GmbH beschäftigt in Deutschland und Österreich rund 200 Mitarbeiter.

Die Leistungsmerkmale der PJ-700 Serie im Überblick



Druckgeschwindigkeit von bis zu 8 Seiten / Minute



USB 2.0, Bluetooth und WLAN Schnittstelle je nach Modell



Druckauflösung von bis zu 300 dpi je nach Modell



Li-Ion Akku für bis zu 600 Seiten (optional)



Nur 610 g Gewicht (Inkl. Akku)



Umfangreiches Zubehör



3 Jahre Garantie

Kontakt

Haben Sie Fragen oder wünschen Sie Beratung zur **PJ-Serie**?

Schreiben Sie uns einfach eine E-Mail an: business.news@brother.de

Oder rufen Sie uns an unter: **+49 6101 805-0**

Weitere Informationen erhalten Sie auf:

brother.de brother.at

brother
at your side