Tisková zpráva

# Digitalizace a transformace servisní sítě Koenig & Bauer

Vedoucí postavení v oboru digitálních dat, propojení strojů a vysoce škálovatelnými cloudovými platformami zajišťuje vysokou spokojenost zákazníků

* Propojené proaktivní služby zahrnují Visual ServiceSupport, ve kterém zákaznické a technické týmy spolupracují prostřednictvím mobilní aplikace pro telefon, aby rychle našli řešení.
* Vzdálená údržba vyřeší 80 % telefonátů zákazníků bez nutnosti posílat na místo technika
* Systém volání stisknutím tlačítka PressCall okamžitě přenáší informace o stroji pro rychlý a včasný servis na základě analýzy dat stroje

V dnešní vyvíjející se technologické pracovní síle byla digitalizace služeb prvořadým prvkem úspěchu organizace Koenig & Bauer. Za posledních několik let si jeho technický tým vybudoval solidní základ pro snadné oslovení zákazníků bez ohledu na to, kde se nacházejí. Tato modernizace zajišťuje zákazníkům maximální disponibilitu a nejvyšší počet čistých archů. S tímto holistickým přístupem organizace Koenig & Bauer prokázala svou vynikající pozici v oboru díky výrobě oceňovaných tiskových strojů a sítě digitálních služeb.

„Zákazníci očekávají okamžitou odezvu, nejvyšší dobu provozuschopnosti tisku a schopnost rychle řešit problémy pomocí nových inovativních prostředků,“ říká Chris Talbert, Viceprezident Service & Operations společnosti Koenig & Bauer. „S patentovanými technologickými pokroky, které jsou i nadále zaváděny a implementovány v celé naší organizaci, jsme schopni tyto systémy používat k udržení stálého kontaktu s našimi zákazníky. Neustále zavádíme nová řešení, abychom našim zákazníkům v oblasti tisku pomohli dosáhnout jejich cílů v oblasti produktivity.“

Filozofií servisního oddělení Koenig & Bauer bylo vybudovat komplexní systém poskytující prediktivní údržbu před tím, než zákazník zavolá na hotline, analyzovat probíhající procesy na stroji a vytvářet aktuální digitální průmyslové analýzy a zprávy o výkonu. Zároveň s tím pak optimalizovat vztah se zákazníkem prostřednictvím jednoduchých digitálních prostředků k zajištění maximální doby provozuschopnosti zařízení.

Monitoring výkonu a poradenské služby Koenig & Bauer začínají prediktivní údržbou, při které servisní tým sleduje provoz tiskového stroje, generuje individuální analýzy pro každého zákazníka a proaktivně určuje, zda by provoz stroje nemohl brzy vyvolat požadavek na servis nebo dodávku nového náhradního dílu. Cílem je využít propojenou síť Koenig & Bauer k optimalizaci komunikačního řetězce mezi jejími váženými zákazníky a její servisní sítí.

Pomocí umělé inteligence může Koenig & Bauer ve spojení se souhlasem zákazníka sestavit analýzu dat pro každý stroj. U digitálních služeb jsou abnormality předvídány předem a systém automaticky zahájí organizaci preventivního zásahu.

**Digitální systémy řeší problémy zákazníků bez návštěvy technika**

Společnost Koenig & Bauer aktualizovala své modely tiskových strojů o dva nové integrované systémy založené na datech: digitální systém PressCall a Visual ServiceSupport. Systém PressCall, který se nachází na ovládacím pultu, umožňuje zákazníkovi hovořit s oddělením vzdálené údržby kdykoli během dne. Stisknutím tlačítka může operátor stroje předat všechny potřebné informace servisnímu týmu.

Jakmile tým vzdálené údržby obdrží upozornění na potenciální problém, může začít využívat systém Visual ServiceSupport. Tento špičkový nástroj značně usnadňuje komunikaci jak pro zákazníky, tak pro techniky na hotline. Pomocí kamery mobilního telefonu mohou servisní specialisté Koenig & Bauer v reálném čase vidět, co zákazník vidí na místě. Zákazník pak může být krok za krokem instruován, jak problém co nejrychleji vyřešit.

„Visual ServiceSupport umožnila našemu oddělení dosáhnout nové vyšší úrovně,“ říká Talbert. „Máme tak oči na místě, aniž bychom tam byli. Technik na hotline vidí to, co na stroji vidí obsluha nebo servisní technik. Můžeme sdílet naši obrazovku a ukázat zákazníkovi nebo technikovi názorná videa, jak problém vyřešit, můžeme zobrazit schémata zapojení a zakroužkovat, kam by měli zaměřit svou pozornost. V 80 % případů je tento první hovor úspěšný. To usnadňuje komunikaci, ušetří nutnost rozsáhlého vysvětlování a snižuje riziko nedorozumění ve srovnání s klasickým telefonním hovorem. Tiskový stroj je bez zásadního prodlení zpět v plné produkci a to bez nutnosti přítomnosti servisního technika na místě.”

**Průběžná digitální analýza prostřednictvím portálu Customer Community**

Díky modulární platformě Koenig & Bauer servisní tým, pokud s tím zákazník podpisem servisní smlouvy souhlasí, neustále shromažďuje digitální data o zařízení zákazníka. Nový portál Customer Community zachycuje v reálném čase informace o stroji a jeho celkové účinnosti zařízení (OEE) a sleduje tiskový výkon. První fáze zákaznického komunitního portálu Koenig & Bauer byla implementována a bude se průběžně budovat.

Zákazníci zjistili, že benchmarking je cenným nástrojem při sběru dat. V tomto případě zástupce oddělení péče o zákazníka navštíví tiskárnu a použije bodovací systém k porovnání výrobních dat zákazníka s jinými podobnými zařízeními a stroji na trhu. Servisní tým Koenig & Bauer může vygenerovat bodový graf s označením bodu, kde se výkon stroje zákazníka umístil podle rychlosti a výkonu. Vytvořením těchto digitálních analýz může tým vzdělávat a školit zákazníky v tom, jak zkrátit dobu přípravy a zvýšit celkový počet vyrobených čistých archů.

Jak se digitální systémy Koenig & Bauer stále vyvíjejí společně s týmy v Německu a Severní Americe, které usilovně pracují na odemykání jejich síly, dostávají zákazníci možnost zvyšovat efektivitu a produktivitu, snižovat náklady a vytvářet další příležitosti pro zvýšení příjmů a ziskovosti. Monitorování výkonu a poradenské služby jsou pro zákazníky Koenig & Bauer mimořádně důležitou součástí strategie zaměřené na maximalizaci výroby, efektivity a spolehlivosti a na prezentaci sofistikovaných digitálně podporovaných řešení a služeb.

Další zajímavé informace týkající se servisních služeb Koenig & Bauer najdete na webových stránkách: <https://cz.koenig-bauer.com/cz/servis/>

Foto:

Filozofií servisního oddělení Koenig & Bauer bylo vybudovat komplexní systém poskytující prediktivní údržbu před tím, než zákazník zavolá na hotline, analyzovat probíhající procesy na stroji a vytvářet aktuální digitální průmyslové analýzy a zprávy o výkonu.

**Kontaktní osoba pro tisk**
Koenig & Bauer (CEE)

organizační složka Praha
Stanislav Vaníček
T +420 222 319 555

M +420 606 785 636

stanislav.vanicek@koenig-bauer.com

**O společnosti Koenig & Bauer**

Společnost Koenig & Bauer je nejstarším výrobcem tiskových strojů na světě s nejširším produktovým programem. Již více než 200 let podnik podporuje tiskaře inovativní technikou, postupy šitými na míru a rozmanitými službami. Portfolio společnosti sahá od bankovek, přes obaly z kartonu, fólie, plechu a skla až po tisk knih, displejů, značení, dekorů, časopisů, reklamních tiskovin a novin. Ofsetový tisk a flexotisk na archy či kotouče, bezvodý ofset, ocelotisk, simultánní tisk a sítotisk nebo digitální inkoustový tisk – téměř ve všech způsobech tisku je společnost Koenig & Bauer jako doma a velmi často na vedoucí pozici. V roce 2020 dosáhlo cca 5.593 vysoce kvalifikovaných pracovníků na celém světě ročního obratu ve výši 1,029 miliardy euro.

Další informace na [www.koenig-bauer.com](http://www.koenig-bauer.com)