



Fallstudie

Effiziente Serviceeinsätze vor Ort
dank mobiler Drucklösung für Techniker

„Mithilfe der neuen intelligenten Kofferlösung haben wir es geschafft, unsere Serviceeinsätze beim Kunden vor Ort zu optimieren. Besonders das Druckbild und die robuste, kompakte Bauweise des mobilen Druckers überzeugt.“

Georg Hobbiger, AfterSales & Service Manager Austria

Xylem Water Solutions Austria GmbH

Xylem Austria ist ein Unternehmen, das in der Planung, der Entwicklung, der Herstellung und dem Vertrieb von Pumpen und Fördersystemen im Rahmen der Wassertechnologie im Einsatz ist. Wie der altgriechische Name „Xylem“ für das Gewebe steht, das in der Pflanze für den Wasserhaushalt verantwortlich ist, indem es das Wasser von der Wurzel nach oben steigen lässt, sehen sich auch die Mitarbeiter von Xylem in der Pflicht, innovative Lösungen zu schaffen, um den Wasserbedarf unserer Welt zu decken und nachhaltige Standards in der Wassertechnologie zu erreichen.



Seit mehr als 100 Jahren steht die Firma nunmehr im Dienst des Kunden und des Benutzers von Hydraulikpumpen für die verschiedensten Anwendungsbereiche, wie z. B. Landwirtschaft, Haus- und Gebäudetechnik, Industrie oder kommunale Wasserwirtschaft. Hinter den führenden Produktmarken wie Flygt, Lowara und Wedeco steht dabei ein Team aus erfahrenen und bestens ausgebildeten Technikern, die einen qualifizierten Kundendienst bei Wartung, Reparatur und Ersatzteilversorgung garantieren.

Aufgabenstellung und Ausgangssituation

„Eine unserer Kernaufgaben liegt darin, den optimalen Betrieb unserer Systeme bei den Kunden vor Ort sicherzustellen, damit sich diese auf ihr Kerngeschäft konzentrieren können“, erklärt Georg Hobbiger, AfterSales & Service Manager bei



Xylem Austria. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, bietet das Unternehmen mit „Xylem TotalCare“ ein umfassendes Servicekonzept, das neben der Wartung auch die Instandhaltung und Reparatur der bereitgestellten Systeme von Xylem beinhaltet. Mehr als 35 hervorragend ausgebildete Servicetechniker stellen hierbei die notwendige Kompetenz vor Ort zur Verfügung und bieten den Kunden die notwendige Unterstützung, welche diese für ihre Anlagen benötigen.

Damit solche Serviceeinsätze zukünftig effizienter stattfinden können, sollten die Techniker mit neuer Ausrüstung ausgestattet werden. Die bisherige handschriftliche Erstellung von Serviceberichten war zeitaufwendig und kostenintensiv und sollte fortan digitalisiert werden, um Abläufe zu optimieren. Auch sollten Serviceeinsätze zukünftig per iPad über eine CRM Anwendung bearbeitet werden können, um so die Prozesse noch effektiver zu gestalten.



Bei der Suche nach einer geeigneten digitalen Lösung zur Erfassung und Bearbeitung von Serviceaufträgen und deren Dokumentation wurde besonders auf Kriterien wie Mobilität, Flexibilität und Zuverlässigkeit hoher Wert gelegt. Hierzu beauftragte die Xylem Austria die SanData IT-Gruppe eine möglichst kompakte Kofferlösung gemeinsam mit der Telecommunication Service & Products GmbH (TSP) aus Veitsbronn zu entwickeln, die dem Anforderungsprofil entspricht.

Intelligente Kofferlösung für mehr Effizienz bei Serviceeinsätzen

Seither arbeiten die Servicetechniker beim Kunden vor Ort mit dem mobilen WLAN-fähigen Thermodrucker PJ-773 von Brother, welcher durch die Firma TSP in einer sehr kompakten individuellen Transportlösung untergebracht wurde. Der spezielle Kundenwunsch nach einer mobilen Gesamtlösung bestehend aus dem Drucker und einem Transportkoffer samt Papierablage erwuchs, nachdem der mobile Drucker von einem Xylem Techniker einem Praxistest unterzogen wurde. Die fachgerechte Betreuung und Umsetzung des Projektes sowie die Koordination der beteiligten Partner erfolgte ebenfalls durch die SanData IT-Gruppe.



Neben dem kompakten Drucker beinhaltet die Kofferlösung auch das Netzteil sowie das notwendige DIN A4 Thermopapier, welches als Fanfold-Lösung bereitgestellt wird, da diese im Gegensatz zu Papierrollen deutlich weniger Platz benötigt. Diese intelligente Gesamtlösung bietet den Servicetechnikern von Xylem nun die Möglichkeit, direkt und ohne zusätzliche Handgriffe mobil zu drucken und beliebig viele Ausdrucke sogar bei geschlossenem Koffer zu erstellen. Das spezielle Endlospapier wird von dem mobilen Drucker dabei mühelos eingezogen und weitertransportiert. Mittels einer Perforation kann die DIN A4 Seite sodann einfach und bequem abgetrennt werden.

„Mit dem Brother PJ-773 haben wir definitiv die richtige Entscheidung getroffen“, stellt Hobbiger fest. Typische am Markt erhältliche Tintenstrahldrucker kamen aufgrund des Gewichts und der hohen Druckkosten für Xylem nicht in Frage. Auch die Gegebenheiten im Fahrzeug oder beim Kunden vor Ort spielten eine wesentliche Rolle bei der Wahl der richtigen Drucklösung. Zum einen sind die Geräte teilweise hohen Temperaturschwankungen ausgesetzt, zum anderen ist beim Kunden vor Ort nicht immer ausreichend Platz vorhanden. Als weltweit kleinster DIN A4 Drucker war der PJ-773 für Xylem als Alternative zu den Tintenstrahldruckern daher umso interessanter, denn dank seiner kompakten Bauweise, dem thermodirekten Druckverfahren und der besonders hohen Zuverlässigkeit im Betrieb ist der mobile Drucker all diesen Herausforderungen gewachsen. Auch im Hinblick auf das Druckbild überzeugt der PJ-773 von Brother auf ganzer Linie. Dank der unterstützten AirPrint-Funktion haben die Servicetechniker zudem die Möglichkeit, Serviceberichte und Dokumentationen direkt vom iPad aus zu drucken, wodurch die Serviceeinsätze beim Kunden vor Ort noch effizienter gestaltet werden können.

Die Vorteile des PJ-773 im Überblick:

- Äußerst kompakte Abmessungen und geringes Gewicht
- Kein Verbrauchsmaterial und Beständigkeit gegenüber Temperaturschwankungen aufgrund thermodirektem Druckverfahren
- Individuell anpassbar dank umfangreichem Zubehör
- Robuste Bauweise für besonders hohe Zuverlässigkeit
- Drucken von Mobilgeräten dank AirPrint Unterstützung
- Bestens abgesichert mit 3 Jahre Herstellergarantie



SanData IT-Gruppe

Die SanData IT-Gruppe zählt zu den renommiertesten IT-Systemhäusern in Deutschland und Österreich. Seit der Gründung 1981 ist die SanData IT-Gruppe ein inhabergeführtes und somit ein herstellerunabhängiges Dienstleistungsunternehmen für professionelle IT-Infrastruktur und erzielte 2016 mit ca. 320 Mitarbeitern an 12 Standorten einen konsolidierten Jahresumsatz von 70 Millionen Euro. Die SanData IT-Gruppe bietet namhaften Kunden aus den unterschiedlichsten Branchen umfassende IT-Services. Die Kernkompetenzen liegen dabei in den Bereichen Managed Client Solutions, Cloud Solutions, Big Data Solutions, Datacenter Solutions, Security Solutions, Mobility.



SAN DATA

Die IT-Gruppe

Brother International GmbH

Drei kleine Worte beschreiben ein ganzes Unternehmen: At your side. Brother hat sich nicht nur als führender Anbieter intelligenter Output-Lösungen einen Namen gemacht, sondern auch als besonders faires und serviceorientiertes Unternehmen. Neben Druckern und Multifunktionsgeräten mit Laser- und Tintenstrahltechnologie gehören auch Beschriftungssysteme, Head Mounted Displays sowie mobile Druck- und Scanlösungen zum Hardware-Produktportfolio von Brother. Software und Cloud-Lösungen für Druckflotten-Management oder Webkonferenzen runden das Sortiment ab und bieten echte Mehrwerte. Die Brother International GmbH ist seit über 50 Jahren in Deutschland ansässig und beschäftigt in Deutschland und Österreich mehr als 200 Mitarbeiter.



Kontakt

Haben Sie Fragen oder wünschen Sie Beratung zum PJ-773?

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

📞 Oder rufen Sie uns an unter: **+49 (0) 61 01 805-0**

↓ Weitere Informationen erhalten Sie in unserem **Download-Bereich**

Brother At your side – Kontaktieren Sie uns!

Brother International GmbH
Im Rosengarten 14
D-61118 Bad Vilbel

Tel. +49 (0) 61 01 805-0

Fax +49 (0) 61 01 805-13 33

E-Mail: business.news@brother.de

Web: www.brother.de

