

# KYOCERA Fleet Services: Wie die Kuttruff Bürosysteme GmbH ihre Service-Einsätze optimiert hat



Mit den KYOCERA Fleet Services bietet Kyocera seinen Fachhandelspartnern ein leistungsstarkes Tool für die Administration und Wartung von Druckerflotten. Auf diese Weise lassen sich nicht nur aufwendige Service-Fahrten vermeiden, sondern auch neue Services anbieten, wie es die Kuttruff Bürosysteme GmbH vormacht.

Mit Sitz in Markdorf am Bodensee unterstützt die Kuttruff Bürosysteme GmbH Kunden unterschiedlicher Größe sowie aus verschiedenen Branchen bei der Optimierung ihrer Büro- und Informationsprozesse. Dazu setzt das Unternehmen insbesondere auf einen schnellen und kompetenten Service. Für diesen ist Helmut Hofer, Prokurist und Technischer Leiter bei Kuttruff, verantwortlich: „Eine hervorragende Betreuung unserer Kunden ist ein wesentlicher Garant für unseren Geschäftserfolg. Dazu gehen wir auch immer neue Wege, um diese zu optimieren.“

Ein Beispiel hierfür ist der Einsatz der leistungsfähigen und webbasierten Lösung KYOCERA Fleet Services. Die Software ermöglicht es Fachhandelspartnern von KYOCERA Document Solutions, den Status einer gesamten Flotte einzusehen und Wartungsarbeiten per Fernzugriff durchzuführen.

„Wir verwalten mit der Lösung aktuell über 300 Systeme“, erklärt Helmut Hofer. „Dadurch realisieren wir verschiedene Vorteile: So unterstützt uns das Tool bereits im Vorfeld eines Service-Einsatzes. Durch die Diagnosefunktion können wir diesen besser planen und erkennen den Wartungsbedarf der einzelnen Maschinen.“ So ist das Service-Team von Kuttruff in der Lage, auch Fehlermeldungen zu erkennen, die dem Kunden nicht – oder besser gesagt noch nicht – aufgefallen sind. So kann der Kyocera-Partner präventive Maßnahmen einleiten, um drohende Ausfälle zu vermeiden. Dies kommt natürlich auch bei den Kunden gut an, wie Hofer erklärt: „Da wir durch die Software proaktiv Wartungen

planen und ausführen können, sparen wir dem Kunden Zeit und Geld. Wir setzen die KYOCERA Fleet Services daher vor jedem Einsatz ein, um die Service-Fahrt für den Kunden zu optimieren.“

Bei Kuttruff ist somit jeder Techniker im Umgang mit der Software geschult. Durch das übersichtliche Dashboard und die intuitive Bedienweise fällt das Arbeiten mit dem Tool jedoch leicht.

Neben dem Monitoring schätzt Kuttruff insbesondere die Möglichkeiten der Fernwartung. So lassen sich unnütze Service-Einsätze vermeiden. Auch das spart dem Kunden Zeit und Geld: „Früher mussten wir wegen Heizungsfehler-Reset oder das Aktivieren von abgemeldeten Komponenten wie etwa Papierkassetten zum Kunden rausfahren. Ein Techniker war so mehrere Stunden pro Woche mit banalen Tätigkeiten ausgelastet. Diese Reparaturen bzw. Wartungsarbeiten lösen wir nun remote“, erklärt Hofer.

Auch Konfigurationseinstellungen oder Firmware-Updates lassen sich auf diese Weise bequem und vor allem außerhalb der Geschäftszeiten per Fernzugriff durchführen. Der Betrieb der Druckerinfrastruktur wird nicht im Tagesgeschäft gestört, während auch die Techniker Zeit sparen: Um Updates zu fahren oder Konfigurationseinstellungen vorzunehmen, muss nicht mehr jedes System aufgesucht werden. Der Installationsprozess kann stattdessen von zentraler Stelle aus gestartet bzw. abgeschlossen werden.

### Service-Einsätze um 15 Prozent gesenkt

„Wir waren in der Lage, unsere Einsätze um 10 bis 15 Prozent zu reduzieren. Tatsächlich kann ich mir unser Service-Geschäft ohne die Kyocera-Lösung nicht mehr vorstellen“, sagt Helmut Hofer. „Durch die zunehmende Digitalisierung ändern sich die Anforderungen und Aufgaben des Services. Mit Lösungen wie den KYOCERA Fleet Services sind wir

in der Lage, zeitraubende Prozesse zu automatisieren und somit mehr Zeit in unsere eigentlichen Aufgaben zu investieren: durch eine proaktive Betreuung den reibungslosen Betrieb der Systemlandschaft sicherzustellen und somit die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.“

Weitere Informationen zu KYOCERA Fleet Services gibt es auf [www.kyoceradocumentsolutions.de](https://www.kyoceradocumentsolutions.de).

## KYOCERA Fleet Services: Vorteile für den Fachhandel

### Optimierte Service-Prozesse:

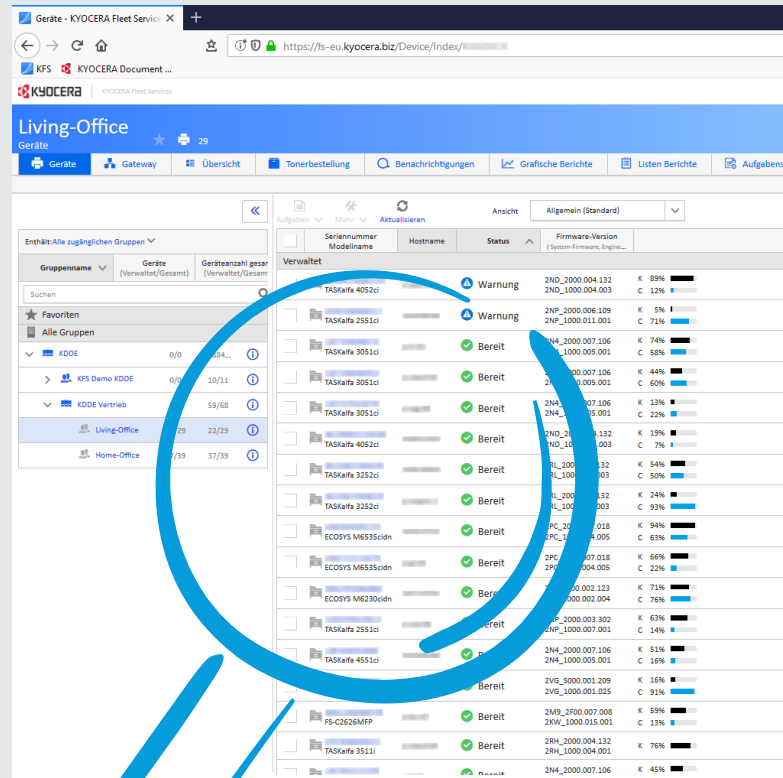
KYOCERA Fleet Services helfen Ihnen, die Anzahl der Vor-Ort-Einsätze zu minimieren. Die cloudbasierte Lösung vereinfacht das Monitoring einzelner Systeme sowie Systemlandschaften. Zählerstände und Statusberichte können bequem abgerufen werden und Gerätekonfigurationen sowie Firmware-Updates lassen sich remote durchführen.

### Erhöhte Kundenzufriedenheit:

Die Software unterstützt Sie bei der Fehlerdiagnose. So lassen sich auch etwaige Probleme erkennen und beheben, bevor sie der Kunde mitbekommt. Ausfallzeiten werden vermieden, die Produktivität wird hingegen erhöht.

### Einfache Bedienung:

Über das übersichtliche Dashboard lässt sich der Systemstatus jedes eingebundenen Systems in Echtzeit anzeigen. Die Software informiert zudem per E-Mail über etwaige Probleme. So kann Ihr Service-Team proaktiv handeln und Einsätze besser planen.



Gruppenname	Geräte (Verwaltet/Gesamt)	Geräteanzahl gesamt (Verwaltet/Gesamt)	Verwaltet	Modellname	Hostname	Status	Firmware-Version	Exp. (Toner, Papier, ...)
TASKalfa 4052ci			Warnung			2ND_2000.004.132	K 89%	
TASKalfa 2551ci			Warnung			2ND_1000.004.003	C 12%	
TASKalfa 3051ci			Bereit			2NP_2000.006.109	K 5%	
TASKalfa 3051ci			Bereit			2NP_1000.011.001	C 71%	
TASKalfa 3051ci			Bereit			2N4_2000.007.106	K 74%	
TASKalfa 3051ci			Bereit			2N4_1000.005.001	C 58%	
TASKalfa 3051ci			Bereit			2N4_1000.005.001	K 44%	
TASKalfa 3051ci			Bereit			2N4_1000.005.001	C 60%	
TASKalfa 3051ci			Bereit			2N4_1000.005.001	K 13%	
TASKalfa 4052ci			Bereit			2ND_2000.004.132	C 22%	
TASKalfa 3252ci			Bereit			2N4_1000.003.003	K 7%	
TASKalfa 3252ci			Bereit			2N4_1000.003.003	K 54%	
TASKalfa 3252ci			Bereit			2N4_1000.003.003	C 50%	
TASKalfa 3252ci			Bereit			2N4_1000.003.003	K 24%	
TASKalfa 3252ci			Bereit			2N4_1000.003.003	C 93%	
ECOSYS M6535cidn			Bereit			PC_2000.005.005	K 94%	
ECOSYS M6535cidn			Bereit			PC_2000.005.005	C 63%	
ECOSYS M6535cidn			Bereit			2NP_2000.007.015	K 66%	
ECOSYS M6535cidn			Bereit			2NP_1000.004.005	C 22%	
ECOSYS M6230cidn			Bereit			2N4_1000.113	K 71%	
ECOSYS M6230cidn			Bereit			2N4_1000.002.004	C 76%	
TASKalfa 2551ci			Bereit			2NP_2000.003.302	K 63%	
TASKalfa 2551ci			Bereit			2NP_1000.007.001	C 14%	
TASKalfa 4551ci			Bereit			2N4_2000.007.106	K 51%	
TASKalfa 4551ci			Bereit			2N4_1000.005.001	C 16%	
FS-C2626MFP			Bereit			2V6_5000.001.209	K 16%	
FS-C2626MFP			Bereit			2V6_1000.001.025	C 91%	
TASKalfa 3511i			Bereit			2M9_2f00.007.008	K 59%	
TASKalfa 3511i			Bereit			2K0_1000.015.001	C 13%	
TASKalfa 3511i			Bereit			2RH_2000.004.132	K 76%	
TASKalfa 3511i			Bereit			2RH_1000.004.001	K 76%	
TASKalfa 3511i			Bereit			2N4_2000.007.106	K 45%	



„Ich kann mir die Arbeit ohne  
KYOCERA Fleet Services nicht  
mehr vorstellen.“

Helmut Hofer, Kuttruff GmbH