

# SERVICES VOM FACHMANN

TRANSPARENT, ZERTIFIZIERT, HERSTELLERUNABHÄNGIG

[druckerfachmann.de](http://druckerfachmann.de)

Ihr Fachmann für Druck & Dokumente



# INHALT

- ✔ Was Sie von uns erwarten können
- ✔ Herstellerportfolio
- ✔ Serviceportfolio
- ✔ Unser Service ist...
- ✔ myDFM – Unser Portal für mehr Transparenz
- ✔ Ganzheitliche Servicekonzepte
- ✔ Individuelles Service-Level-Reporting
- ✔ Phasen eines Serviceauftrages
- ✔ Auszug unserer Referenzen



# WAS SIE VON UNS ERWARTEN KÖNNEN

Um Ihre spezifischen Anforderungen zu erfüllen und Sie bei der Erreichung Ihrer Ziele zu unterstützen, bieten wir Ihnen ein **individuell zugeschnittenes Portfolio aus Hardware, Services und Lösungen** zur langfristigen Optimierung Ihrer Output-Umgebung. Das steigert die Produktivität und senkt die Kosten



# HERSTELLERPORTFOLIO



- ✓ kompetent & zertifiziert
- ✓ herstellerunabhängig
- ✓ zuverlässig
- ✓ nachvollziehbar & transparent
- ✓ bundesweit

# SERVICEPORTFOLIO

Zusätzlich bieten wir u.a. folgende Leistungen:  
(Die Servicepreislise bzw. Preise fragen Sie bitte bei unseren Print Service Consultant an)

- ✔ Fehleranalyse / Reparatur
- ✔ Präventiv-Wartung
- ✔ Drucklösungen
- ✔ Analyse von IT-Infrastrukturen
- ✔ Consulting und Schulungen
- ✔ In-House Technikervereinbarungen im Rahmen eines MPS-Konzeptes
- ✔ VDE 0701 und VDE 0702 (DGUV Vorschrift 3)
- ✔ Zertifizierte Datenlöschung



# UNSER SERVICE IST...

- ✓ **kompetent & zertifiziert**  
Unsere geschulten und zertifizierten Servicetechniker sind Meister ihres Faches und beherrschen die gängigsten Hersteller.
- ✓ **zuverlässig**  
Mit Hilfe unseres Portals myDFM stellen wir sicher, dass kein Auftrag unberührt bleibt und jeder zeitnah bearbeitet wird. In der Regel erbringen wir Services, wie Wartungen oder Reparaturen innerhalb des nächsten Werktages („Nest Business Day“). Im Rahmen eines Service-Level-Agreement, vereinbaren wir mit Ihnen auch gern individuelle Reaktions- und Wiederherstellungszeiten.
- ✓ **nachvollziehbar & transparent**  
Mit unserem Portal myDFM können Sie – auch ohne Vertrag – jederzeit nachvollziehen, welchen Status Ihr Serviceauftrag gerade hat. Oder wollen Sie Ihr Ticketsystem mit unserem verknüpfen? Kein Problem! So ist jeder Auftrag nachvollziehbar und transparent. Des weiteren bieten wir im Rahmen eines Servicevertrages, eine regelmäßige Auswertung unserer Serviceleistungen (Service-Level-Reporting) an.
- ✓ **bundesweit**  
Sowohl mit unserem Vertrieb als auch mit unserem Service sind wir bundesweit aufgestellt. Sollte Ihr Unternehmen also über verschiedene Standorte in ganz Deutschland verfügen, so sind Sie bei uns genau richtig.



**Überzeugen Sie  
sich selbst!**

# MYDFM – UNSER PORTAL FÜR MEHR TRANSPARENZ

Unsere Kunden stehen bei uns stets im Vordergrund. Daher haben wir das webbasierte Serviceportal myDFM für mehr Transparenz entwickelt. Nutzen Sie in unserer kostenfreien Standardversion folgende Funktionen unter <https://mydfm.de>

## ✔ Service Ordner

Lösen Sie einen Serviceauftrag schnell und unkompliziert mit unserer Applikation aus.



Sie möchten einen Serviceanfrage ausführen?  
Klicken Sie bitte auf den Button.

**myDFM**  
Service in Time



**myDFM bietet zahlreiche weitere Funktionen- sprechen Sie uns an.**

Mit einer Anbindung Ihres Ticketsystems an das druckerfachmann.de Serviceportal, garantieren wir Ihnen eine hohe Transparenz und Nachvollziehbarkeit Ihrer Anfragen und Aufträge.

# GANZHEITLICHE SERVICEKONZEPTE

Mit einem, auf Ihre Anforderungen, maßgeschneiderten Servicekonzept, stellen wir die permanente Betriebsbereitschaft Ihrer Druck- und Kopiersysteme sicher.

## Individuelle Service-Level

- ✓ Gemeinsam konzipieren wir Service-Level für die spezifischen Bedürfnisse Ihrer IT-Landschaft.
- ✓ Ihr Unternehmen profitiert von minimalen Ausfallzeiten und sinkenden Kosten.

## Service-Level-Reporting

- ✓ Unser individuell gestaltetes Service-Level-Reporting bietet umfassende Nachvollziehbarkeit und Transparenz der vereinbarten Leistungen.





# INDIVIDUELLES SERVICE-LEVEL-REPORTING

KDNR

K.-Gruppe

Datum Von

Datum Bis

Jan 2016

Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
28	29	30	31	01	02	03
04	05	06	07	08	09	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

### SLA Quote Kunde

Kunde	x Service	x RZ	x WHZ	RZ %	WHZ %
29384	16	16	16	100,00	100,00

### SLA Auswertung - Auftrag

Service	Melddatum	Response	Beginn	Ende	SLA RZ	RZ	SLA WHZ	WHZ	RES	RES Minuten
Q 3498370	20.01.2016 09:39	20.01.2016 10:23	21.01.2016 12:45	21.01.2016 13:00	Keine RZ	✓	NBD	✓	Kein RES	44
Q 3477422	30.09.2015 08:15	30.09.2015 09:05	01.10.2015 07:30	01.10.2015 08:00	Keine RZ	✓	NBD	✓	Kein RES	50
Q 3464845	23.07.2015 16:43	24.07.2015 08:27	27.07.2015 08:00	27.07.2015 09:20	Keine RZ	✓	NBD	✓	Kein RES	944
Q 3452197	20.05.2015 08:03	20.05.2015 09:23	21.05.2015 09:00	21.05.2015 10:00	Keine RZ	✓	NBD	✓	Kein RES	80
Q 3426034	21.01.2015 09:21		22.01.2015 13:00	22.01.2015 14:00	Keine RZ	✓	NBD	✓		0
Q 3412162	12.11.2014 12:50		17.11.2014 13:00	17.11.2014 14:00	Keine RZ	✓	Keine WHZ	✓		
Q 3411030	07.11.2014 08:33		14.11.2014 07:30	14.11.2014 08:30	Keine RZ	✓	Keine WHZ	✓		
Q 3411036	07.11.2014 08:45		13.11.2014 08:00	13.11.2014 09:00	Keine RZ	✓	Keine WHZ	✓		
Q 3410386	05.11.2014 11:56		10.11.2014 11:30	10.11.2014 12:30	Keine RZ	✓	Keine WHZ	✓		
Q 3408595	28.10.2014 13:27		29.10.2014 09:20	29.10.2014 10:00	NBD	✓	Keine WHZ	✓		

« < 1 2 > »

(16 Ergebnisse) 10

- ✓ Im Rahmen eines Servicevertrages, werten wir für Sie monatlich die Einhaltung unserer Serviceleistungen, hinsichtlich der geregelten SLA's wie Response, Reaktions- bzw. Wiederherstellungszeiten aus.

- ✓ Standardmäßig betrachten wir je nach SLA-Regelung (RES, RZ, WHZ) den Zeitpunkt Ihres Auftragseingangs bis zur digitalen Rückmeldung unseres Technikers.

# PHASEN EINES SERVICEAUFTRAGES

## Phase 1

### Wir empfangen Ihre Störungsmeldung

- ✔ per myDFM
- ✔ per E-Mail
- ✔ per Fax
- ✔ per Telefon
- ✔ per Schnittstelle von Ihrem eigenen Ticketsystem (optional)

## Phase 2

### Wir qualifizieren und planen Ihren Auftrag

- ✔ Überprüfung Herstellergarantie / Vertragsstatus
- ✔ Eingrenzung des Fehlers
- ✔ Ggfs. Kontaktaufnahme mit Ihrem Ansprechpartner
- ✔ Qualifizierung und Bestellung notwendiger Parts
- ✔ Techniker-Einsatzplanung
- ✔ Information Ihres Ansprechpartners über den Techniker-Einsatztermin

## Phase 3

### Unser Techniker kommt zu Ihnen

- ✔ Reparatüreinsatz vor Ort.
- ✔ Über Smartphone ausgeführte Technikerrückmeldung vor Ort-direkte Rückmeldung an Ihren Ansprechpartner (sofern E-Mail-Adresse bekannt) und in unser Serviceportal myDFM.
- ✔ Archivierung der Einsatzdaten für das Service-Reporting

# AUSZUG REFERENZEN

- ✓ Domcura
- ✓ Metalsa
- ✓ Hermes Logistik Gruppe
- ✓ Schufa Holding AG
- ✓ DEVK
- ✓ dpa Deutsche Presse-Agentur
- ✓ Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe
- ✓ Main-Kinzig-Kreis
- ✓ Vivantes – Netzwerk für Gesundheit
- ✓ KMG Kliniken



**VIELEN DANK FÜR IHRE  
AUFMERKSAMKEIT**

**druckerfachmann.de GmbH & Co. KG**

Wegedornstraße 36

12524 Berlin

[www.druckerfachmann.de](http://www.druckerfachmann.de)

[info@druckerfachmann.de](mailto:info@druckerfachmann.de)

