

Global Services



Ihre Anforderungen. Unsere Verpflichtung.

Der Schwerpunkt Ihres Geschäftes hat sich verlagert. Der Auf- und Ausbau von bestehenden Kundenkontakten und das Aufspüren von Möglichkeiten, neue Kunden zu gewinnen, ist ebenso wichtig wie die Anschaffung der neuesten technischen Systeme, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Es geht heute nicht mehr allein darum, gute Arbeit in Form von erstklassigen Drucksachen zu liefern. Heute müssen Druckereien oder grafische Betriebe ein größeres Spektrum von Dienstleistungen anbieten, um den steigenden Ansprüchen Ihrer Kunden gerecht zu werden.

Weil Drucksacheneinkäufer heute höhere Qualität schneller und zu niedrigeren Kosten wünschen, ist ein reibungsloser Produktionsbetrieb für Sie unverzichtbar. Gleichzeitig entwickelt sich die Technik unaufhaltsam weiter. Die Leistungskriterien ändern sich ständig. Ihre Mitarbeiter auf dem neuesten Informationsstand zu halten, ist eine nie endende Aufgabe. Daneben müssen Sie Ihren Workflow optimieren, um die Kosten niedrig zu halten und weiter profitabel zu arbeiten.

Aus diesem Grund hat Agfa ein umfassendes Serviceangebot zusammengestellt – angefangen bei der Produktinstallation und Systemintegration über die Schulung durch qualifizierte Fachleute bis hin zu Programmen einer kontinuierlichen Optimierung. Wir sorgen dafür, dass Ihr Workflow jederzeit mit voller Leistung läuft. Und - wir helfen Ihnen dabei, auf die Wünsche Ihrer Kunden einzugehen. So können Sie sich auf das wichtigste Kapital Ihres Unternehmens konzentrieren - auf Ihre Kunden.

AGFA 

| see more | do more



Serviceleistungen, um Sie dauerhaft an die Spitze zu bringen



Der Bereich Global Services ist ein wichtiges Element im umfassenden Lösungsansatz von Agfa. Die Bereitstellung moderner Technologien ist nur eine Seite der Gleichung. Das Angebot von Serviceleistungen zur Optimierung der Leistung Ihrer technischen Systeme steht auf der anderen Seite. Unser hochmoderner Technischer Service und Experten-Service geht weit über einen reinen Produktservice hinaus, um Ihnen eine wirklich umfassende Workflow-Lösung zu bieten. Auf diese Weise kann Ihr Betrieb effizient und profitabel arbeiten. Wenn Sie Ihren Servicebedarf in unsere Hände legen, geben wir Ihnen unsere Zusage, dass wir Ihnen helfen, Ihre Investitionen stets auf dem höchst möglichen technischen Niveau zu halten und auf Wunsch noch weiter auszubauen.

Unbegrenzte Anbindungsmöglichkeiten

Wir können Netzwerke individuell für Ihre Erfordernisse planen, egal ob Sie zwei Maschinen miteinander verbinden, eine WAN-Verbindung installieren oder ein mehrere Standorte umfassendes Netzwerk einrichten wollen.

Prozesserfahrung

Mit den neuesten technischen Entwicklungen Schritt zu halten, ist ein Full-Time-Job. Unsere Spezialisten kennen Ihre Wünsche und sind über die neuesten Angebote informiert. Sie halten Sie über die neuesten Fortschritte auf dem Laufenden und unterstützen Sie bei der Entscheidung, was Sie benötigen, um Ihre Ziele zu erreichen.

Kontinuierliche Optimierung

Die Optimierung Ihres Workflow ist ein kontinuierlicher Prozess. Agfa entwickelt modulare und erweiterbare Systeme, damit Sie weitere Funktionen und Leistungssteigerungen hinzufügen können, wenn sich Ihre Anforderungen ändern. Mitarbeiter von Agfa analysieren Ihre Anforderungen und kümmern sich um die regelmäßige Aufrüstung Ihrer Software und Hardware zwecks kontinuierlicher Optimierung.





Nahtloser technischer Support

Die Kunden verlangen immer kürzere Bearbeitungszeiten. Aus diesem Grund können Sie sich Stillstandszeiten in Ihrem Betrieb nicht leisten. Unser technisches Supportteam bietet Ihnen Systemdiagnosen und -reparaturen sowohl vor Ort als auch online an, so dass Sie sich keine Gedanken mehr darüber machen müssen, Ihre Termine nicht einzuhalten.

Audits und Beratung

Wo liegen die Engpässe und Schwachstellen in Ihrem Betrieb und wie können Sie mehr aus Ihrem derzeitigen Workflow herausholen? Unsere Fachleute zeigen Ihnen, wo und wie Sie ansetzen müssen.

Schulungen der Agfa-Akademie

Schulung bedeutet mehr als nur dem Anwender zu zeigen, wie eine Maschine bedient wird. Agfa schult Ihre Mitarbeiter so, dass sie die Abläufe besser verstehen, so dass Sie mehr aus Ihren Systemen und den Fähigkeiten Ihrer Mitarbeiter herausholen können.

Ersatzteilverfügbarkeit

Wenn Sie Ersatzteile für Ihre Maschinen brauchen, wollen Sie nicht gerne warten. Die Ersatzteillager von Agfa befinden sich daher an strategisch günstigen Orten, um eine schnelle Lieferung zu ermöglichen.

Wissensdatenbank

Auch wenn Sie qualifizierte Techniker im eigenen Betrieb beschäftigen, stellt Ihnen Agfa umfassendes Wissen online zur Verfügung, damit Sie einen möglichen Fehler schnell finden und beheben oder Software herunterladen können, um Ihre Systeme immer auf dem neuesten Stand zu halten.

Gemeinsame Wartung

Wenn Sie ein großes Unternehmen führen, haben Sie möglicherweise eigene Vollzeitmitarbeiter für den technischen Support. Agfa bietet ein gemeinsames Wartungsprogramm an, um Ihre Techniker bei der Lösung komplexer und spezieller Probleme zu unterstützen.





Eine Welt des Service ... abgestimmt auf Ihren Bedarf

Technischer Service

Installation

Hardware, Software und Verbrauchsmaterial sind heute untrennbar miteinander verknüpft. Für einen effizienten Workflow ist es daher wichtig, alle Komponenten immer auf dem aktuellen Stand zu halten. Wenn für ein Upgrade ein Ersatzteil oder ein Firmware- oder Software-Update erforderlich ist, ist die Installation vor Ort oft der beste Weg. Mit Agfa ist dies einfach und problemlos möglich. Soweit das Software-Upgrade neue Funktionen umfasst, werden die Anwender von den Agfa-Technikern vor Ort eingewiesen.

System- und Netzwerkintegration

Netzwerke müssen miteinander verbunden werden, und unterschiedliche Betriebssysteme müssen miteinander kommunizieren. Netzwerkspezialisten von Agfa integrieren Ihr neues System und Ihre Software in Ihren Workflow. Sie verbinden Systeme von Agfa mit denen anderer Hersteller, damit Sie Ihre neuen und vorhandenen technischen Anlagen optimal nutzen können. Unter Nutzung der JDF-Technologie können sie auch mit Ihren Technikern oder IT-Mitarbeitern zusammenarbeiten, um ein nahtloses, unternehmensweites Netzwerk einzurichten.

Technischer Service

Im Bereich „Technical Services“ sind alle technischen Supportleistungen zusammengefasst, die dazu beitragen, dass Ihre Maschinen und Software-Systeme problemlos funktionieren. Wir bieten eine umfassende Qualitätssicherung für alle Elemente in Ihrem Workflow einschließlich der Verbrauchsmaterialien, um Ihnen die Sicherheit zu geben, die Sie brauchen, um Ihr Geschäft auszubauen und Ihren Vorsprung gegenüber dem Wettbewerb zu halten.





Vorbeugende Wartung

Bei den vorbeugenden Wartungsprogrammen können Sie eine festgelegte Anzahl von Besuchen wählen, um die Systemwartung von Agfa-Technikern durchführen zu lassen. Unsere Techniker kontrollieren die Hardware- und Software-Leistung und nehmen die nötigen Updates oder Reparaturen vor. Sie überprüfen Ihre Verfahren und empfehlen neue Wege zur Optimierung der Prozessabläufe. Außerdem überwachen sie die Umgebungsbedingungen wie Temperatur und Luftfeuchtigkeit, die Ursache für Systemstörungen sein können.

Systemreparaturen

Teile können verschleifen und unerwartete Zwischenfälle können Schäden verursachen. Agfa bietet individuelle Verträge für Wartung, Reparaturen und Produkt-Upgrades an, damit Sie einen störungsfreien Workflow auf wirtschaftliche Weise aufrechterhalten können.

Eine Welt der Erfahrung

Wir wissen, dass jede Druckerei anders ist und individuelle Erwartungen an den Service hat. Wir kennen auch die ganz speziellen Anforderungen von Akzidenz-, Zeitungs- und Verpackungsdruckereien. Schließlich liefern wir CtP-Technik für 70 Prozent aller Zeitungen auf der Welt, und Anwender im Akzidenzdruck und in der Verpackungsherstellung haben wir schon lange vor der digitalen Revolution betreut. Auch in Zukunft werden wir garantierte Ergebnisse bieten können, dank unserer qualifizierten Techniker, der strategisch angesiedelten Ersatzteillager und der schnellen Reaktionszeiten rund um die Uhr.





Expertenservice



Expertenservice

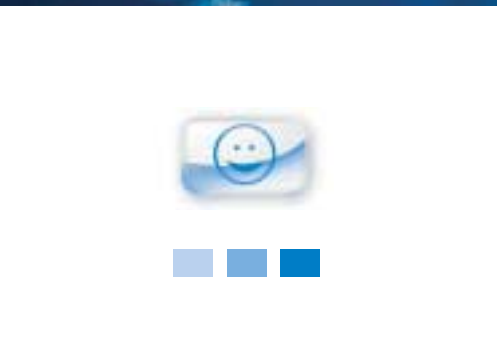
Unter „Expert Services“ verstehen wir Beratungs- und Fortbildungsleistungen, die darauf abzielen, Ihrem Unternehmen das nötige Know-how zu vermitteln, um produktiv und profitabel zu arbeiten. Unter Berücksichtigung Ihrer Ziele untersuchen unsere Berater jeden Aspekt Ihres Workflows und zeigen Möglichkeiten zur Optimierung der Leistung und Produktivität insgesamt auf. Unsere Schulungsexperten gehen weit über die Produktgrundlagen hinaus und befassen sich auch mit Prozess- und Produktionsproblemen. Ihre Anwender lernen mehr als nur die Bedienung einer Maschine. Sie erfahren auch, wie der Produktionsprozess optimiert werden kann, und wie wir Ihnen helfen können, die wachsenden Wünsche Ihrer Kunden zu erfüllen.

Schulung vor Ort

Die umfassenden Programme von Agfa gehen über die reine Hardware- und Software-Schulung hinaus. Sie motivieren Ihre Mitarbeiter, indem sie ihnen Verantwortung im Prozess übertragen und ihnen die Wichtigkeit ihrer Arbeit im Workflow vermitteln. Wir analysieren Ihren Betrieb und empfehlen dann ein für Ihren Bedarf maßgeschneidertes Programm. Wir bieten auch Informationen zur Optimierung von Anwendungen und Workflow-Systemen anderer Hersteller. Mit einem umfassenden Schulungsprogramm können Sie Ihre Produktivität insgesamt verbessern und einen Wettbewerbsvorteil erzielen.

Die Agfa-Akademie

Dies ist das Fortbildungszentrum von Agfa. Es ist an keinem bestimmten Ort angesiedelt, sondern kann an jedem Standort von Agfa oder vor Ort in Ihrem Betrieb entstehen. Wir bringen Schulungs- und Fortbildungsprogramme in Form von Einzel- oder Gruppenunterricht direkt zu Ihnen. Auf diese Weise werden Ihre Betriebsabläufe nur minimal beeinträchtigt, und Sie können die Programme nach Ihren speziellen Wünschen planen.





Applikationssupport

Agfa bietet Ihnen eine ganze Reihe von Supportleistungen für bestimmte Anwendungen, unter anderem Projekt- und Workflow-Management, Farbmanagement usw. Unsere Fachleute im Applikationssupport stehen Ihnen vor Ort, online und per Telefon zur Verfügung, um Sie durch bestimmte Abläufe oder das Download eines Software-Updates zu führen.

Weil wir wissen, dass Ihr Arbeitstag nicht mit der Tagschicht endet, haben wir das Alert-Programm für die Zeit nach Feierabend entwickelt. Über Fernverbindungen sind Systemexperten von Agfa zur Diagnose und Unterstützung erreichbar. Bei Bedarf können sie auch Ersatzteile bestellen, die dann am nächsten Morgen zusammen mit einem Techniker bei Ihnen eintreffen. Um ein Höchstmaß an Sicherheit zu bieten, dass Ihren Anwendern die nötige Unterstützung zur Verfügung steht, fassen wir den gesamten anwendungstechnischen Support in einem einzigen Vertrag zusammen.

Online-Newsletter

Halten Sie sich und Ihre Mitarbeiter auf dem Laufenden, indem Sie den Online-Newsletter des Bereichs Global Services von Agfa abonnieren. So erhalten Sie technische Tipps und aktuelle Nachrichten, die Sie über die neuesten technischen Fortschritte informieren.

Beratungsservice

Wir bringen die gesamte Erfahrung von Agfa in Ihr Unternehmen ein. Am Anfang steht eine gründliche Bewertung aller Aspekte Ihres Betriebs, von der Netzwerk-Infrastruktur bis zum gebäudetechnischen Layout, einschließlich aller Leitungen. Danach zeigen wir die verbesserungsbedürftigen Bereiche auf und empfehlen Möglichkeiten zur Optimierung aller Elemente im Workflow.

Unsere Empfehlungen beziehen sich auf Bereiche wie Projektmanagement, Informationstechnologie und integriertes Systemdesign. Wir bieten Beratung zu Supportleistungen und technischen Leistungsspezifikationen. Wir zeigen Ihnen, wie Sie mit neuesten Technologien wie z.B. JDF die Vorteile der

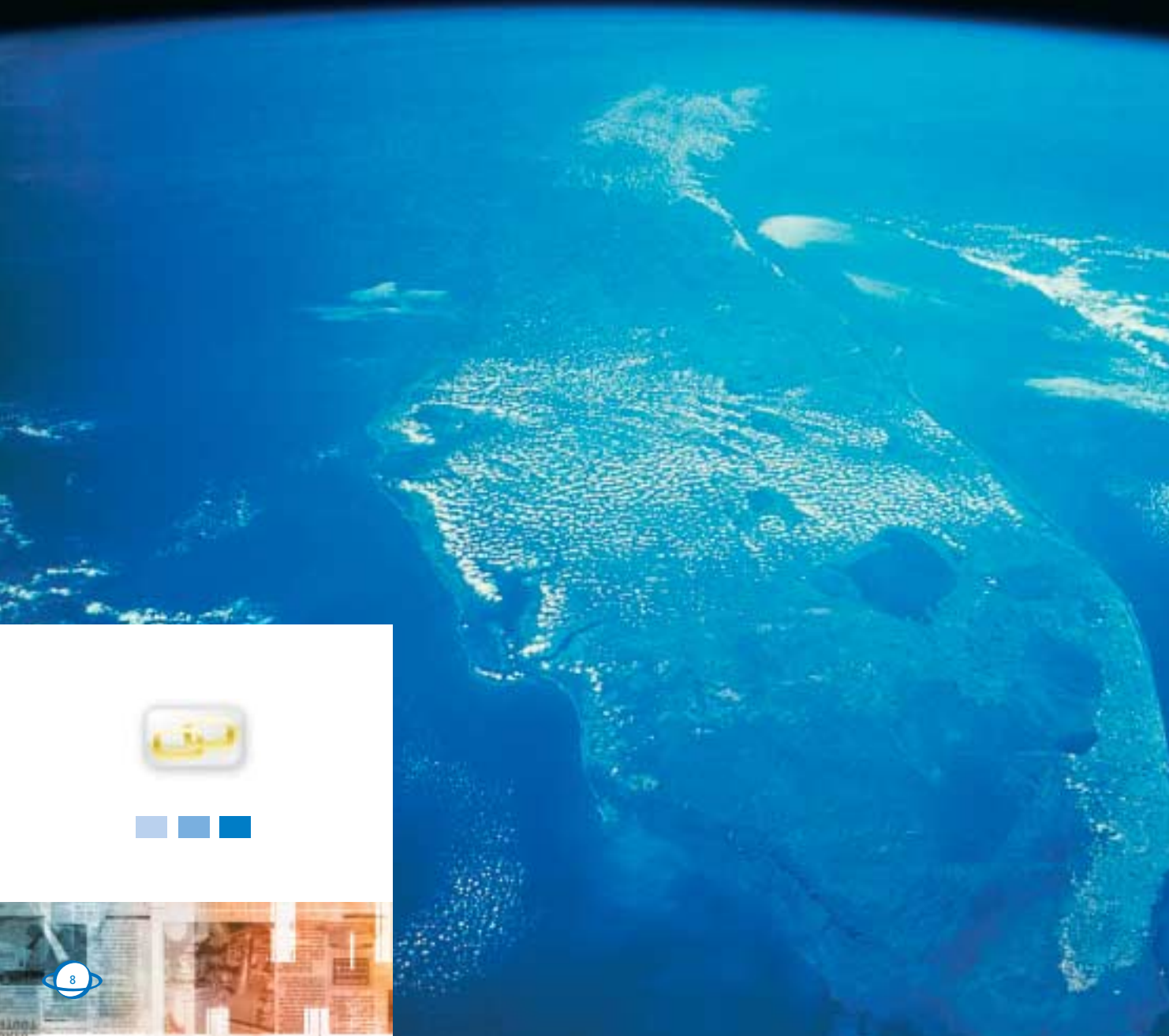


Automatisierung über die Druckvorstufe hinaus auf die geschäftlichen Abläufe in Ihrem Betrieb ausdehnen können.

Wir kümmern uns auch um die schwierige Aufgabe des Farbmanagements, indem wir entsprechende Systeme einrichten und Ihnen zeigen, diese optimal und fehlerfrei einzusetzen. Wie Ihre Workflow-Anforderungen auch aussehen mögen, Global Services von Agfa hat eine geeignete Lösung für Sie.

Auch die Rentabilität Ihrer Investitionen wird von uns untersucht, um sicherzustellen, dass Sie Ihre Investitionen in Maschinen, Mitarbeiter und Zeit optimal nutzen. So können Sie Ihre Unternehmensziele schneller und profitabler erreichen.





Remote-Service

Immer mehr Aufträge müssen in immer kürzerer Zeit produziert werden. Da bleibt kein Platz für Fehler. Agfa bietet einen umfassenden Telefon- und Online-Support an. Über eine Internet-Verbindung können wir Ferndiagnosen durchführen, Ihren Anwender durch eine Reparatur führen oder Software-Patches sofort herunterladen.

Installation

Mit unseren Remote-Möglichkeiten können wir Firmware für Systeme und Software-Updates online installieren. Unsere Techniker können bei der Installation per Telefon mit Ihrem Anwender sprechen, während sie gleichzeitig online sind.

Vorbeugende Wartung

Software Agents sind die neueste und oft effektivste Methode zur Betreuung und Wartung Ihres Systems. Diese kleinen Software-Module überwachen Ihre Hardware und Software und erfassen Systeminformationen wie etwa den verfügbaren Speicherplatz auf der Festplatte. Sie können aber auch die Innentemperatur Ihres Servers messen. Unsere erfahrenen Servicetechniker können diese Daten dann analysieren und mögliche Störungen, eine Verringerung der Geschwindigkeit oder Leistungsprobleme feststellen, noch ehe sie auftreten.



Systemreparaturen

Auch wenn Sie einen Vertrag für den Service vor Ort haben, besteht der erste Schritt in einer Analyse per Telefon. Oft können Reparaturen online durch Herunterladen von Software-Patches oder einfach durch Ändern einer Einstellung behoben werden. Unser Ziel ist es, Ihnen den schnellstmöglichen Service zu bieten, um Stillstandszeiten zu vermeiden.

Das :Odyssey-System

Speziell ausgelegt für die Ferndiagnose von CtP-Systemen ist das :Odyssey-System bei Kunden in aller Welt im Einsatz. So konnten wir über viele Jahre Erfahrung in der dezentralen Lösung von Problemen sammeln. Das System besteht aus einem PC und entsprechender Diagnose-Software. Per Telefon und mit einem Web-Browser können Agfa-Techniker Ihren Anwender anweisen, eine Reparatur durchzuführen. Alternativ können wir auch Software-Patches herunterladen, um Probleme zu beheben.

Online-Überwachung

Manche Probleme treten nur sporadisch auf und sind auf den ersten Blick nur schwer festzustellen. Mit Hilfe der Online-Überwachung kann das System alle Ereignisse zum Zeitpunkt ihres Auftretens registrieren und die Ursache des Problems feststellen.

Dezentrales Standortmanagement

Die Betreuung eines Netzwerkes mit mehreren Standorten ist komplex, um es vorsichtig auszudrücken. Nicht immer ist es möglich, zur richtigen Zeit eine qualifizierte und erfahrene Person vor Ort zu haben. Wir können Ihnen dabei helfen.. Unsere Techniker besitzen gründliche Systemkenntnisse und Prozess Erfahrung, auf die Sie sich verlassen können.

Mit unserem Technical Assistance Centre (T@C) haben Sie direkten Zugang zu Fachleuten von Agfa, die Ihren Workflow kennen und zusammen mit Ihnen die nötigen Lösungen entwickeln können. Sie können über das Technical Assistance Centre auch Hilfe anbieten, damit Sie dann darauf zurückgreifen können, wenn dies am dringendsten nötig ist, auch außerhalb der normalen Geschäftszeiten.

Das globale Servicenetz von Agfa

Sie können die Vorteile des Global Services-Netzwerks von Agfa ganz leicht in Anspruch nehmen. Die Serviceorganisation von Agfa in Ihrem Land analysiert zusammen schlägt Ihnen einen mit Ihnen den vorliegenden Bedarf und schlägt Ihnen einen Servicevertrag vor, der optimal auf Ihren Betrieb abgestimmt ist. Sie haben die Wahl zwischen einem vorbeugenden Wartungsvertrag, einem technischen Servicevertrag, einem Ferndiagnosesystem oder einem fortlaufenden Schulungsprogramm. Was immer die optimale Lösung für Sie ist, Sie können sicher sein, dass Ihr Betrieb jederzeit reibungslos läuft, wenn Sie Ihren Servicebedarf in unsere Hände legen.





Das globale Netzwerk ... ein zuverlässiges System von Prüfungen und Kontrollen.

Das weltweite Netz der Service-Profis von Agfa bildet ein zuverlässiges System von Prüfungen und Kontrollen.

Unser Servicenetz beginnt bei Ihnen, dem Anwender. Agfa unterhält in 40 Ländern der Welt eine lokale Serviceorganisation, die für den direkten Vor-Ort- und Online-Support zuständig ist. Jede Servicegruppe kann auf ein Netz von Ersatzteillagern an strategischen Orten zurückgreifen.

Die regionalen Zentralen von Agfa in Europa, Nordamerika, Lateinamerika und im Raum Asien/Pazifik bilden die nächste Serviceebene.

Sollten die lokalen Service-Mitarbeiter ein aufgetretenes Problem nicht sofort lösen können, werden Servicetechniker aus dem Headquarter von Agfa eingeflogen oder sie bringen ihr Know-how online ein. Obwohl die Eskalationswege über die Regionen und das Headquarter nur selten benötigt werden, unterhält Agfa dieses weltweite Verbundnetz, damit Sie ruhig schlafen können. So können Sie sicher sein, dass kein Problem in Ihrem Betrieb ungelöst bleibt.

Unsere Servicetechniker werden von Produktionstechnikern und Anwendungsspezialisten aus dem Headquarter von Agfa im belgischen Mortsel umfassend und gründlich ausgebildet. Selbstverständlich haben sie auch Zugang zu der zentralen Datenbank von Agfa.

Unabhängig vom jeweiligen Bedarf wird jeder Serviceanruf registriert und elektronisch verfolgt. Auf diese Weise stellen wir sicher, dass ein in Ihrem Betrieb aufgetretenes Problem gelöst wird und Sie den Service erhalten, den Sie brauchen, um wettbewerbsfähig zu bleiben.





Technisches Know-how

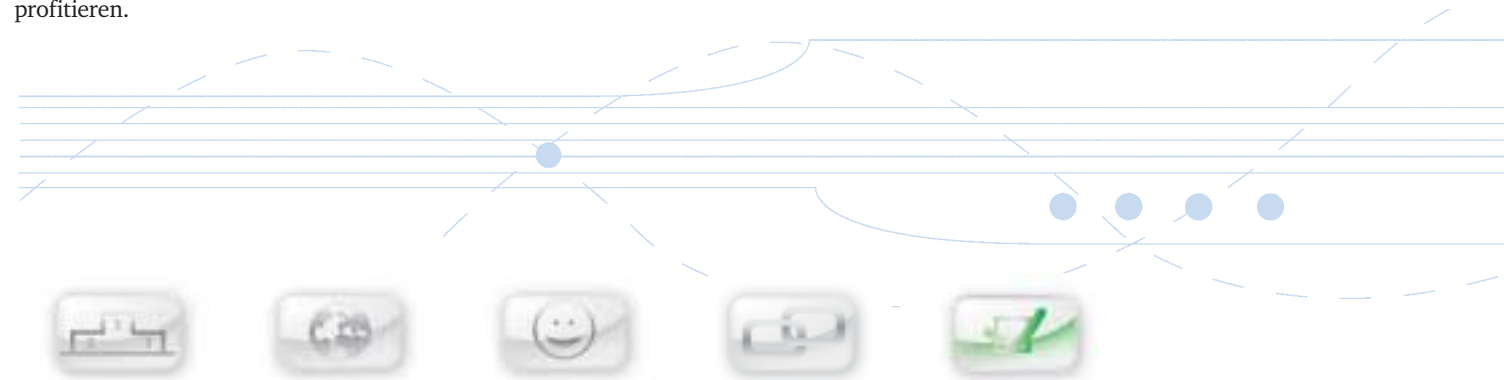
Mit Technik und Technologie kennen wir uns aus. Wir kennen die Voraussetzungen und Anforderungen und wissen, wie sie zur Erfüllung höchster Standards eingesetzt werden können. Unsere Techniker werden ständig weiter geschult, um alle Aspekte der Produktion und die Feinheiten der technischen Systeme kennen zu lernen. Lassen Sie sich von uns helfen, das zu tun, was Sie am besten können.

The Power of Print

Drucken ist Ihr Leben, aber auch unseres. Daher ist es unser Ziel, Ihnen Serviceleistungen anzubieten, um die Drucktechnologie zuverlässig und effizient zu machen, damit Sie Ihre Betriebskosten senken und das Optimum aus Ihrem gesamten Produktions-Workflow herausholen können. Unsere Experten können Ihre Mitarbeiter schulen und ausbilden, motivieren und immer auf dem Laufenden halten, damit Sie unabhängig, wirtschaftlich und profitabel arbeiten und „The Power of Print“ optimal nutzen können.

Online-Service

Warum treten Probleme immer zum ungünstigsten Zeitpunkt auf – wenn Ihr größter Kunde sich auf Sie verlässt, das Unmögliche möglich zu machen? In Zeiten wie diesen können Sie nicht warten, bis ein Support- oder Service-Techniker bei Ihnen eintrifft. Daher bietet Agfa ein umfassendes Paket für den technischen Online-Support an. Mit einem Remote-Servicevertrag können Sie künftig auch eilige Aufträge annehmen und davon profitieren.



Argentinien
(Paraguay und Uruguay),
Tel.: +5411 4958 9300
Australien, Tel.: +61 3 9279 6300
Belgien, Tel.: +32 3 450 9736
Belgien, Direct Export,
Tel.: +32 3 444 7120
Brasilien, Tel.: +55 11 5188 6444
Chile (Bolivien, Peru),
Tel.: +56 2 360 7600

China, Hongkong,
Tel.: +852 2555 9421
Dänemark, Tel.: +45 4326 6766
Deutschland, Tel.: +49 221 5717 0
Finnland, Tel.: +358 9 8878 319
Frankreich, Tel.: +33 1 4732 6905
Griechenland, Tel.: +30 1 570 6500
Großbritannien,
Tel.: +44 20 8231 4929
Irland, Tel.: +353 1 450 6733

Italien, Tel. +39 02 30088.1
Japan, Tel.: +81 3 5704 3140
Kanada, Tel.: +1 800 - TRY AGFA
Karibik und Mittelamerika,
Tel.: +305 2135311
Kolumbien (Ecuador),
Tel.: +57 1 425 2790
Korea, Tel.: +82 2 2262 4200
Luxemburg, Tel.: +352 442 0441

Malaysia, Tel.: +603-7953 5800
Mexiko, Tel.: +52 55 52 767600
Neuseeland, Tel.: +64 9 443 5500
Niederlande, Tel.: +31 70 413 1211
Norwegen, Tel.: +47 67 06 88 00
Österreich, Tel.: +43 1 89112 3290
Polen, Tel.: +48 22 3 111 94

www.agfa.com