

# Service konsequent weitergedacht

Mit seinen Smart Device Services 2.0 (SDS) bietet **HP** die Möglichkeit, Wartungsereignisse bei Druckern und Multifunktionsgeräten präventiv zu erkennen. Der Karlsruher Lösungsanbieter **Docuform** hat das Tool als einer der ersten vollständig in seine MPS-Lösung integriert.

**Neben klassischen** MPS-Anwendungen stellen viele Druckerhersteller inzwischen Technologien zur Verfügung, die Wartungsereignisse präventiv erkennen und mit ergänzenden Geräteinformationen für die Optimierungen der Serviceeinsätze und so eine Reduzierung der Kosten sorgen.

Als erstes Unternehmen hat Docuform eine weltweite Partnerschaft mit HP vereinbart, in der der Hersteller dem Lösungsspezialisten über einen Cloud-Mechanismus bei seinen Smart Device Services (SDS) Präventivinformation der Geräte zur Verfügung stellt. Durch die Kooperation wird sichergestellt, dass die Verarbeitung der Informationen vollständig in den MPS-Workflow von Docuform integriert werden kann. Für den Lösungsanbieter eine sinnvolle Ergänzung seines herstellerübergreifenden Systems. Nach wie vor werden alle MPS-Daten im hauseigenen Rechenzentrum archiviert und die Zusatzinformationen ergänzend abgespeichert und ver-

waltet. Technisch gesehen wurde dazu in den Docuform-Erfassungsclient ein HP-Plug-in integriert, das erweiterte Informationen in die HP-Cloud meldet. Die Weitergabe der Gerätedaten wird dabei aus datenschutzrechtlichen Gründen von Docuform nach Vorgaben des Kunden kontrolliert. HP wertet die Daten aus, um präventive Wartungsmaßnahmen remote vorzuschlagen. Parallel werden die Informationen an den MPS-Server von Docuform zurückgemeldet und wie die bisherigen Daten ausgewertet und archiviert. So ist eine Lösung entstanden, die dem Dienstleister vor Ort nicht nur alle bisherigen Funktionen bietet, sondern auch erweiterte Informationen zur Verfügung stellt, ohne seine Datenhoheit zu verlieren.

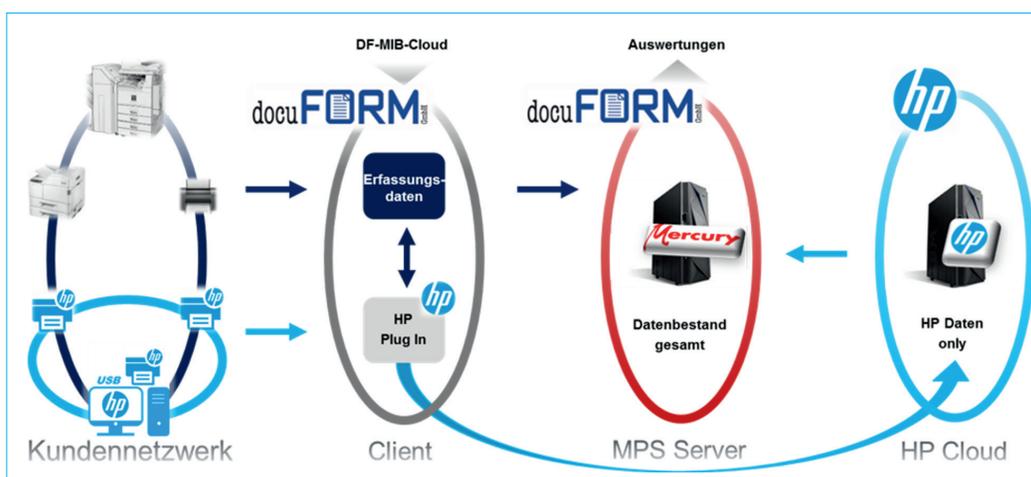
„Die Zusammenarbeit mit HP hat uns von Beginn an begeistert“, sagt Martin Denk, Präsident und CEO von Docuform. „Die Entwicklungsteams arbeiten eng zusammen. So können wir auch die Anforderungen un-

serer Kunden einbringen.“ Im Rahmen der HP „SDS 2.0“-Integration wurden Partnern zudem weitere Funktionalitäten zur Serviceoptimierung zur Verfügung gestellt. So können beispielsweise auch USB-Drucker mitverarbeitet werden. Vorabdiagnose und Remotesupport sollen zudem den Servicepartner unterstützen und die Servicekosten am Gerät reduzieren. So können neben der Kostenreduzierung selbst bei gleichbleibender Personaldecke mehr Geräte betreut werden.

„Derzeit denken wir bereits über den nächsten Schritt SDS 3.0 nach“, berichtet Denk. „Vorstellbar ist, dass unter anderem spezielle Sensoren in die Druckgeräte verbaut werden, um Vibrationen oder unerwartete Geräusentwicklung aufzuzeichnen, die dann ausgewertet werden können. Dadurch soll der Weg präventiver Service-

maßnahmen konsequent weiter ausgebaut werden. Weitere Servicefunktionalitäten sowie der Ausbau von Remotedokumentationen und Schulungen sind ebenfalls geplant.“ Für den Lösungsspezialisten ein wichtiger Schritt. Bereits jetzt setzen namhafte Partner die gemeinsame Lösung erfolgreich ein. Gerade die enge Zusammenarbeit mit HP werde für weiteres Wachstum und einen Zuwachs an betreuten Drucksystemen sorgen, ist man sich in Karlsruhe sicher.

[www.docuform.de](http://www.docuform.de)  
[www.hp.com/de](http://www.hp.com/de)



Vollständige Integration der HP „Smart Device Service 2.0“-Cloud-Funktionalität in der MPS-Lösung von Docuform.