

KOENIG & BAUER

listopad 2020

WeCare



we're on it.



Drodzy Czytelnicy,

Od wielu lat wydajemy nasz biuletyn Koenig & Bauer Aktualności, który wielu z Państwa zna i ma okazję regularnie czytać. Mimo że świat wkracza w erę cyfrową, wolimy dostarczać go w formie drukowanej. Jakie są powody?

- Ponieważ KOCHAMY DRUKOWAĆ.
- Ponieważ KOENIG & BAUER jest jednym ze światowych liderów technologicznych z największym portfolio technologii druku.
- Ponieważ mocno wierzymy, że lubicie Państwo trzymać drukowany materiał w swoich rękach, czuć zapach druku i chętnie go czytać.

Teraz wprowadzamy kolejny drukowany biuletyn - „**WE CARE**”...

W WE CARE przedstawimy Państwu to, co robimy na rynku CEE z nieco innej perspektywy. Będziemy prezentować w jaki sposób realizujemy naszą główną misję - DBANIA O NASZYCH KLIENTÓW, końcowych użytkowników naszych technologii druku i stale wspierać ich w skutecznym osiągnięciu celów biznesowych. Naszą ambicją jest zaprezentowanie Państwu, jakie rozwiązania jesteśmy w stanie zaoferować poprzez nasze zdigitalizowane technologie druku i co możemy zrobić dla naszych użytkowników końcowych. Z pewnością nie zapomnimy o LUDZIACH, których będziemy przedstawiać; naszych klientach, partnerach biznesowych, kolegach z jednostek biznesowych Koenig & Bauer oraz naszych pracowników.

Dbłość o klienta jest bardzo złożoną sprawą, szczególnie w tak wysoce konkurencyjnych biznesach, jak przemysł poligraficzny. Dla nas jest to wiedza techniczna i doświadczenie, wystarczająca liczba wykwalifikowanych ludzi, dobrze zorganizowana organizacja, komunikacja na wysokim poziomie i działania następcze, proaktywne postawy itp. Najważniejszym jest zrozumieć potrzeby po stronie klienta i jak najlepiej mu pomóc.

Ośmielamy się twierdzić, że w Koenig & Bauer i w Koenig & Bauer (CEE) mamy takie nastawienie i wierzymy, że wielu naszych klientów to potwierdzi.

Życzymy Państwu pozytywnych chwil podczas czytania pierwszego numeru naszego biuletynu.

Z poważaniem,

Jan Korenc
Managing Director

Treść

Słowo wstępne	2
„Kompleksowa opieka posprzedażowo-serwisowa ze strony Koenig & Bauer reprezentuje najwyższy poziom” – Krystian Piątkowski, TFP	3
Umowy serwisowe	6
Rozmowa z Michaelem Kochem	7
Data Analytics.	8
PressSupport24 -24/7-wsparcie od producenta	9
Zdalna konserwacja (hotline)	9
PressCall - serwis za naciśnięciem przycisku	10
Visual PressSupport	11
Performance Report	12
PressSupport24	13
Aplikacja Rapida LiveApp	14
Customer Care World	15
ErgoTronic Check.	16



Krystian Piątkowski: TFP przez prawie 20 lat działała na rynku opakowań drukowanych w technice wyłącznie fleksograficznej. Rosnące zainteresowanie materiałami wykonywanymi w offsecie (takimi jak opakowania, standy, systemy POS i inne) miały wpływ na podjęcie decyzji o wyodrębnieniu osobnego dedykowanego im działu. W związku z tym została zakupiona wielkoformatowa maszyna Rapida 162a. Od początku obecności na rynku produkcji offsetowej bazujemy zatem na rozwiązaniach technologicznych firmy Koenig & Bauer.

Jak Państwo oceniacie tę ponad 10-letnią już współpracę, także w kontekście zakupu kolejnej wielkoformatowej maszyny marki Rapida? Na ile obsługa posprzedażowa i serwisowa miała wpływ na ponowny wybór Koenig & Bauer jako dostawcy nowej maszyny?

K.P.: Dbamy o jakość oraz innowacyjność usług, zawsze stosujemy najwyższe standardy, dlatego do produkcji naszych

„Kompleksowa opieka posprzedażowo-serwisowa ze strony Koenig & Bauer reprezentuje najwyższy poziom” – Krystian Piątkowski, TFP

Firma TFP jest obecna na rynku opakowań kartonowych z nadrukiem oraz innych wyrobów wykonanych z tektury od ponad 10 lat. Przez cały ten okres towarzyszy jej firma Koenig & Bauer, która była dostawcą pierwszej wielkoformatowej maszyny offsetowej, jaka trafiła do tego zakładu – Rapida 162a. Po upływie dekady nadszedł czas na kolejną inwestycję, tym razem w model Rapida 145. O aspektach wieloletniej współpracy z Koenig & Bauer, także w kontekście ob-

stugi posprzedażowej i serwisowej oferowanej przez tę firmę, mówi Krystian Piątkowski – dyrektor drukarni.

Firma TFP ma niemal 30-letnie doświadczenia rynkowe, ale dopiero od nieco ponad dekady jest obecna na rynku offsetu arkuszowego i opakowań drukowanych w tej technice. Proszę opowiedzieć jakie były Państwa na nim początki.

opakowań wybieramy maszyny jakie mogą nam to zagwarantować. Nasza dotychczasowa współpraca udowodniła, że Koenig & Bauer spełnia wszelkie wymagania, jakie można postawić dostawcy maszyn - doskonałą jakość, obsługę oraz terminowość. Rapida 162a wciąż sprawnie funkcjonuje i przy jej użyciu z powodzeniem realizujemy różnego rodzaju zlecenia w zakresie opakowań kartonowych (wykonanych z tektury litej oraz falistej), standów/systemów POS czy niedawno wprowadzonych do oferty

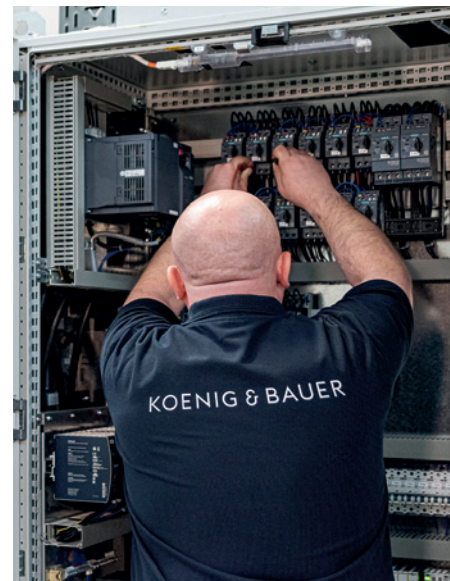
kopert papierowych. Maszyna posiada zaawansowane rozwiązania technologiczne, umożliwiające nam zadrukowanie nawet bardzo grubych podłoży m.in. produkowanej we własnym zakresie tektury falistej do grubości 1,6 mm. Nie wiele firm w Polsce realizuje tego typu prace. Mówi się, że pierwszą maszynę sprzedaje dział handlowy, a drugą – serwis, jednak w przypadku Koenig & Bauer (CEE) trudno to rozdzielić: kompleksowa opieka posprzedażowo-serwisowa ze strony tego dostawcy zasługuje na najwyższe słowa uznania. Poziom współpracy, także od strony serwisu i wsparcia technicznego, był jednym z kluczowych czynników, jakie zdecydowały o tym, że kolejną maszyną wielkoformatową w naszej drukarni offsetowej jest ponownie Rapida – tym razem model 145.

Czy może Pan nieco przybliżyć współpracę z Koenig & Bauer właśnie w kontekście obsługi serwisowej?

K.P.: Wraz z pierwszą Rapidą 162a zdecydowaliśmy się na kontrakt serwisowy, który po upłynięciu okresu gwarancji na maszynę został przez nas przedłużony i pozostaje aktywny do dzisiaj. Uważamy bowiem, że jego elementy są bardzo istotne w zachowaniu ciągłości produkcji, ale też zapobieganiu usterkom

czy większym awariom. Mamy tu zatem do dyspozycji z jednej strony działania prewencyjne w postaci dorocznych przeglądów maszyny, comiesięcznych raportów wydajnościowych czy pakietu godzinowego, jakie możemy wykorzystać na doradztwo i wsparcie techniczne ze strony specjalistów Koenig & Bauer, z drugiej zaś – dostępne w trybie 24/7 zdalne diagnozowanie maszyny czy hotline telefoniczny oferowany przez centralę w Radebeul. Dzięki temu pierwszemu rozwiązaniu technik Koenig & Bauer może – bez przyjeżdżania na miejsce – zalogować się do komputera (systemu sterowania maszyną) i zidentyfikować problem bądź usterkę. To znacząco skraca czas ewentualnej naprawy, gdyż po zdalnej diagnostyce dana część jest natychmiast zamawiana i w ciągu 24 godzin dociera do drukarni. Hotline z kolei to pomoc telefoniczna, z której również zdarza nam się korzystać i którą sobie bardzo cenimy. Analogicznie zatem ten sam pakiet usług posprzedażowo-serwisowych będzie dotyczył też nowej maszyny Rapida 145.

Jak z Państwa punktu widzenia przebiegał proces jej dostawy, montażu i szkolenia, biorąc pod uwagę niesprzyjające okoliczności, jakimi z pewnością



Jest panująca obecnie pandemia? Jak w obecnej sytuacji odnalazł się serwis dostawcy?

K.P.: Jako drukarnia byliśmy do całego procesu bardzo dobrze przygotowani już na początku pandemii. Na kilka miesięcy przed pojawieniem się nowej maszyny, wdrożyliśmy odpowiednie procedury, mające chronić zdrowie naszych pracowników, ale też partnerów biznesowych – klientów oraz dostawców. Wszystko odbyło się zatem w pełnym reżimie sanitarnym i z zachowaniem



wymaganych przez prawo jak też przez nasze wewnętrznie ustalone zasady. Proces instalacji, zrealizowany z udziałem techników serwisowych polskiego oddziału Koenig & Bauer, przebiegł bardzo sprawnie i maszyna była gotowa do działania w ustalonym terminie. Obecnie wciąż trwają szkolenia z udziałem inżynierów druku i specjalistów ze strony dostawcy, dotyczące m.in. modułu do foliowania na zimno, który jest u nas nowością.

Zakupiony model – Rapida 145 – jest podobny pod względem bazowego wyposażenia do użytkowanej od ponad 10 lat pierwszej maszyny, jednak zdecydowaliście się Państwo na nieco inne rozwiązania w zakresie uszlachetniania. Na ile firma Koenig & Bauer była zaangażowana w proces konfiguracji maszyny zgodnie z Państwa potrzebami?

K.P.: Całość działań prowadziliśmy w ścisłej współpracy z polskim oddziałem Koenig & Bauer, który – podobnie jak przez minionych dziesięć lat – służył nam swoim doświadczeniem i wiedzą technologiczną. To bardzo ważny aspekt naszej współpracy, wpisujący się w kompleksową obsługę posprzedażową. Znając specyfikę naszej produkcji i asortyment TFP oraz biorąc pod uwagę zmieniające się z oczekiwaniami naszych klientów, przedstawiciele handlowi Koenig & Bauer (CEE), wraz z osobami z działu wsparcia technicznego, pomogli nam właściwie dobrać konfigurację maszyny. Przeprowadziliśmy również bardzo wymagające testy w fabryce producenta w Radebeul, wybierając do nich nasze najtrudniejsze prace, uwzględniające różne rodzaje uszlachetnień. Dzięki właściwej konfiguracji, 85% zleceń możemy wykonywać w obu maszynach (BACK-UP!). To co je różni to etap uszlachetniania. Rapida 145 została wyposażona w moduł do foliowania na zimno, dzięki czemu nasz asortyment jeszcze się poszerzy, także o kolejne rozwiązania proekologiczne.

Czy może Pan nieco przybliżyć ten wątek?

K.P.: Powszechnie wiadomo, że cały świat idzie w kierunku rozwiązań proeko-

logicznych. Tego wymagają nasi klienci, którzy z kolei podążają za oczekiwaniami konsumentów. Staramy się zatem już od dłuższego czasu, by z jednej strony proces realizowanej u nas produkcji odbywał się jak najmniejszym kosztem dla środowiska, z drugiej – by wytwarzane opakowania były odzyskiwalne i biodegradowalne. Moduł do foliowania na zimno, w odróżnieniu od hot stampingu, pozwala aplikować folię, którą po zużyciu opakowania można w łatwy sposób poddać recyklingowi.

Jakie jeszcze działania podejmuje TFP w kontekście dbałości o środowisko naturalne i odpowiedzialności społecznej?

K.P.: Od ponad pięciu lat używamy w produkcji materiałów niskomigracyjnych (farb, zmywaczy, lakierów itd.), dedykowanych opakowaniom spożywczym. Posiadamy liczne certyfikaty środowiskowe, m.in. dotyczący bezpośredniego kontaktu opakowań z żywnością. Stosujemy bufora bezalkoholowe, co zwiększa proekologiczność, ale też podnosi ekonomikę naszych działań. W te działania wpisuje się też zakup nowoczesnej maszyny, która – według naszych obliczeń – jest co najmniej o 30% wydajniejsza od dotychczas używanej i oferuje – za sprawą kompleksowej automatyzacji w zakresie zmiany form czy mycia obciążników i wałków – znacząco krótszy czas narządzenia i przebrojenia. Krótsze narządzenie oznacza redukcję ilości odpadów, zarówno na etapie rozruchu jak i realizacji docelowego nakładu. Im krótszy proces produkcyjny, na którego jakość i sprawność wpływają m.in. systemy kontrolno-pomiarowe inline, tym mniejsze zużycie energii. Takich miejsc, gdzie osiągamy większą proekologiczność dzięki wdrożeniu szybszej, sprawniejszej i bardziej zautomatyzowanej maszyny, jest wiele.

Wraz z nową maszyną w firmie pojawiły się też nowe rozwiązania serwisowe Koenig & Bauer, promowane w ramach projektu Cyfryzacja 4.0. Jak wygląda ich praktyczne wdrożenie i użytkowanie?

K.P. Jako użytkownik kontraktów serwisowych oferowanych przez Koenig &

Bauer bacznie przyglądamy się kolejnym rozwiązaniom tej firmy, usprawniającym i automatyzującym kwestie związane z bezawaryjnym funkcjonowaniem maszyn. Wraz z nową Rapidą 145 pojawiła się u nas m.in. dedykowana aplikacja na smartfona ErgoTronic App, która umożliwia nadzorowi zdalny monitoring pracy maszyny. Mamy także możliwość dostępu do tzw. panelu serwisowego (wraz z dedykowaną usługą Visual Support), będziemy też korzystać – podobnie jak to miało miejsce w przypadku wcześniejszej maszyny – z oferowanych przez firmę dorocznych i zdalnych przeglądów prewencyjnych, mających zapobiegać ewentualnym usterkom, np. spowodowanym normatywnym zużyciem danego elementu. Cyfryzacja 4.0 sprowadza się przede wszystkim do jak najszerszego zastosowania rozwiązań zdalnych i mobilnych (oraz automatyzacji powtarzających się czynności), które w obecnej sytuacji, z jaką mamy do czynienia od kilku miesięcy, nabrały jeszcze większego znaczenia.

Jakie jeszcze aspekty współpracy z Koenig & Bauer mógłby Pan wymienić?

K.P. Bycie blisko dostawcy, w kontekście ścisłej współpracy z nim, to także możliwość uczestnictwa w organizowanych przez Koenig & Bauer prezentacjach nowych maszyn, m.in. w ramach klubu VSOP. Obecnie z uwagi na obostrzenia, tego typu wydarzenia przeniosły się do sieci, ale i tu firma stanęła na wysokości zadania. Jej czerwcowe prezentacje, zorganizowane w terminie, kiedy miały odbyć się targi drupa 2020, były bardzo profesjonalne i oglądało się je z prawdziwą przyjemnością. Co ciekawe, jedna z sesji została w całości poświęcona rozwiązaniom serwisowym i kwestii wsparcia technicznego dla klientów, co tylko potwierdza jak ważny jest to obszar dla Koenig & Bauer. Takie, również zdalne działania dają pełen obraz tego co nasz partner biznesowy ma do zaoferowania, zarówno dziś jak i w przyszłości.

Dziękujemy za rozmowę



- **Atrakcyjne rabaty już od pierwszego roku trwania umowy**
- **Modułowa koncepcja budowy pozwalająca na swobodną konfigurację umów**
- **Dowolność wyboru okresu trwania oraz zakresu umowy**

Długookresowe partnerstwo

Wraz z zawarciem umowy serwisowej firma Koenig & Bauer przejmuje różnorodne zadania, od zdalnej konserwacji poprzez remoteservices aż po kooperację w zakresie części zamiennych. Jako producent maszyny i Państwa partner dbamy w ten sposób o optymalny poziom zdolności produkcyjnych Państwa maszyny.

Spersonalizowane umowy serwisowe

Podczas budowania takiej umowy macie Państwo do dyspozycji niezliczone warianty i możliwości: Pojedyncze „cegielki” konserwacyjne aż po pakiet „całkowicie beztrioski” – modułowo zbudowana koncepcja naszych usług pozwala na zdefiniowanie umowy w sposób całkowicie dowolny i odpowiadający Państwa potrzebom.

Od A jak analiza do Z jak zębatka

Dokonajcie Państwo wyboru w oparciu o szeroką paletę naszych usług i zbudujcie z dowolnych elementów umowę serwisową z elastycznym okresem trwania: od klasycznej konserwacji i kontroli począwszy poprzez opcje zdalnej konserwacji aż po nasze moduły szkoleniowe i optymalizację procesów.

Atrakcyjne rabaty już od pierwszego roku trwania umowy

Umowa serwisowa to oszczędność kosztów. Już od pierwszego roku możecie Państwo korzystać z rabatów wielkościowych oraz okresowych. Stałe, roczne kwoty umów pozwolą uniknąć niespodzianek i gwarantują przejrzystość kosztów.

Umowa serwisowa - zbudujcie ją Państwo indywidualnie

Zachęcamy do korzystania z naszych atrakcyjnych umów serwisowych „Select & more” obejmujących konserwację i naprawę Państwa parku maszynowego oraz kooperację w zakresie części zamiennych oraz eksploatacyjnych.

Program serwisowy Select & more firmy Koenig & Bauer

	Select Smart	Select Remote	Select Pro	Select Optimize	Select Maintain	Select Individual
Świadczenie pracy	●		●		○	○
Remote 24/7 PressSupport		●	●	●		○
Koszty podróży			●			○
Inspekcja			●	●		○
Części zamienne			●		○	○
Kontrola głowic pomiarowych ErgoTronic				●		○
Optymalizacja procesów				●		○
Print Quality Test				●		○
Szkolenie						○
Aktualizacja oprogramowania maszyny			●			○

●: standard ○: opcja

Michael Koch - Szef Działu PressSupport24



Rozmowa z Michaelem Kochem

Coraz częściej mówi się o Cyfryzacji 4.0. Co pan osobiście rozumie przez to słowo?

Cyfryzacja jest zbiorowym pojęciem określającym szeroką optymalizację procesów w oparciu o dane cyfrowe. Ja osobiście z cyfryzacją kojarzę możliwość jak najdalszej automatyzacji wszelkich powtarzających się i irytujących zadań, a także dostępność w każdej chwili informacji, jakie mogą być dla mnie interesujące zarówno zawodowo, jak i prywatnie. Jest to możliwe dzięki mobilnemu internetowi oraz usłudze Cloud Computing.

Jakie najważniejsze postępy w zakresie digitalizacji maszyn w ostatnich latach poczyniła firma Koenig & Bauer?

Nasze maszyny Rapida podlegają procesowi digitalizacji od 1995 roku. Polecenia sterowania maszyny są przekazywane cyfrowo za pośrednictwem systemów BUS do odpowiednich systemów sterowania SPS. Jednak informacje o urządzeniu, takie jak dane dot. błędów, statusu oraz dane z czujników, pozostawały do tej pory w maszynie. Od około

5 lat staramy się dokonywać pomiarów i szacowania tych danych za pośrednictwem naszej infrastruktury VPN. Interesującym aspektem jest obserwacja całej floty, tj. pozyskiwanie i analiza danych z wielu maszyn.

Wprost z danych maszyny jesteśmy w stanie odczytać znane i nieznanne wzorce błędów, a dzięki stałemu monitoringowi urządzeń możemy wykrywać prawdo-

podobieństwo ich wystąpienia na innych maszynach odpowiednio wcześniej i korygować w sposób planowy. Głównym celem jest zapewnienie jak najwyższej wydajności i dostępności maszyn drukujących pracujących u naszych klientów.

Co te zmiany oznaczają dla klientów firmy Koenig & Bauer i użytkowników maszyn Rapida? Czy relacje z klientami znacznie się zmieniły?

Nasi klienci już teraz w sposób przejrzysty są zaangażowani w procesy serwisowe i doświadczą aktywnie przejścia od usług reaktywnych do proaktywnych, również w ich lokalnym języku. Dzięki usłudze Customer Community na centralnej platformie usługowej mają oni dostęp do wszystkich informacji dotyczących maszyny, np. traktujących o zamówieniach części zamiennych, zarządzaniu systemem ticketów, a także wynikach analizy danych z maszyny. Te ostatnie od 5 lat są zwracane naszym klientom za pośrednictwem miesięcznych raportów wydajnościowych. Pozyckiwanie danych i ich ocena, tworzenie i dystrybucja raportów następują w sposób w pełni zautomatyzowany, bez ręcznej interwencji pracowników - przykład rozwiązania Przemysł 4.0.

4. Jakie typowe meldunki otrzymujemy obecnie z maszyny drukującej i jak na nie reagujemy?

Maszyna drukująca zapisuje wszystkie zdarzenia w tzw. plikach log, które mogą być wyświetlane jako komunikaty dla użytkownika na panelu sterującym.



Zdarzeniami są błędy, stany maszyny i działania obsługi, każde z oznaczeniem czasu. W przypadku wystąpienia błędów, maszyna wchodzi w interakcję z operatorem i za pośrednictwem panelu sterującego wydaje mu bezpośrednie zalecenia dotyczące działania.

Jeśli nasi klienci wyrażą na to zgodę, wszystkie zdarzenia są przekazywane w sposób ciągły do Koenig & Bauer i analizowane na naszej platformie analizy przemysłowej.

Negatywne trendy, które mają wpływ na wydajność maszyn - takie jak np. rosnąca liczba błędów przesuwu arkuszy - automatycznie generują tzw. tickety serwisowe.

Jak widzi Pan najbliższą przyszłość konserwacji zdalnej i predykcyjnej? Czy można już dziś obserwować pewne trendy?

Nasze szybkie wsparcie w rozwiązywaniu problemów technicznych dostępne przez całą dobę poprzez serwis zdalnej konserwacji Koenig & Bauer będzie musiało nadal pozostawać do dyspozycji i gwarantować dostępność maszyn drukujących, ponieważ wiele z części - mimo wdrożenia rozwiązań z zakresu Przemysł 4,0 - ma jednak swoją określoną żywotność. Wyzwaniem przyszłości będzie stały monitoring charakterystyki maszyny oraz jej warunków pracy w celu umożliwienia przewidywania awarii części i komponentów, tj. zapobiegania nieplanowanym awariom. Będzie to możliwe niekoniecznie za pomocą większej liczby czujników, ale raczej poprzez inteligentną wymianę danych i tworzenie sieci. Szeroko zakrojony monitoring stanu wielu maszyn drukujących na całym świecie w czasie rzeczywistym oraz coraz bardziej inteligentna analiza danych pozwolą nam, jako producentowi, na dalszą optymalizację naszych urządzeń i procesów, dzięki czemu będziemy w stanie zaoferować naszym klientom coraz więcej nowych, ciekawych i konkurencyjnych rozwiązań.

Data Analytics - rozpoznanie, ocena i wykorzystanie potencjałów w oparciu o dane maszyny



Na maszynie następuje identyfikacja błędów zgodnych ze wzorcem i podjęte zostają odpowiednie działania serwisowe.

- **Automatyczna kontrola danych z maszyny**
- **Identyfikacja potencjalnych źródeł błędów**
- **Proaktywny serwis dla zwiększenia dostępności**

Sterowanie połączone w sieć oraz kompleksowy system czujników maszyny Rapida to gwarancja maksymalnej produktywności oraz stałe dostarczanie ważnych danych do sieci maszyny.

Dane te są określane i analizowane na życzenie, w celu identyfikacji i wykorzystywania potencjałów. Dodatkowo możliwe jest wykonanie porównania wzorców danych wydajnościowych Państwa maszyny z posiadanymi przez nas wzorcami błędów. Pozwala to na wczesną identyfikację potencjalnych źródeł błędów oraz zapobieganie przestojom maszyny.

Unikanie awarii dzięki usłudze „proaktywnej konserwacji“

Wzrastająca liczba pomocy elektronicznych poszukuje stale w strumieniu danych z maszyny informacji dotyczących błędów, wykonuje ich ocenę oraz w razie potrzeby dokonuje ich zgłoszenia do odpowiedniego pracownika serwisu. Mając Państwa zgodę na nieprzerwane przenoszenie danych z Państwa maszyny do naszej firmy oraz dysponując stale rozbudowywanym i optymalizowanym narzędziem analizy danych będziemy wspierać Państwa w ciągłym podnoszeniu wydajności i dostępności Państwa maszyny

Rozwiązania najszybsze z możliwych

PressSupport24 24/7-wsparcie od producenta

Usługa PressSupport 24 umożliwia sprawne opracowanie Państwa zapytania, ułatwiające skuteczne znajdowanie rozwiązania Państwa problemu. Wsparcie telefoniczne, zdalny dostęp, analiza danych wydajnościowych czy też komunikacja video. Wykorzystujemy wszelkie nowoczesne metody wspomagające utrzymanie dostępności i wydajności Państwa maszyny na stałym, wysokim poziomie.



Nasi eksperci z działu PressSupport24 są do Państwa dyspozycji przez 24 h/dobę.

Znamy się na rzeczy

Narzędzia do zdalnej diagnozy już od 1995 roku znajdują się na wyposażeniu seryjnym naszych maszyn drukujących Rapida – to ważny warunek utrzymania stałej wydajności produkcyjnej. Właśnie w obszarze PressSupport 24 dzięki postępującej cyfryzacji efektywność usług serwisowych stale wzrasta.

pl.koenig-bauer.com



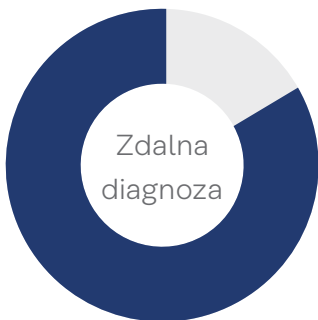
Zdalna konserwacja (hotline)

80 % problemów rozwiązujemy bezpośrednio przy zastosowaniu usługi zdalnej konserwacji – bez konieczności przyjazdu technika na miejsce. Koszty serwisu oraz czasy przestoju zostają znacznie zredukowane. Maszyna wznawia produkcję w najszybszym możliwym terminie..

Bezpieczeństwo danych przede wszystkim

Gwarancja najwyższego stopnia zabezpieczenia danych dzięki zastosowaniu specjalnego klucza szyfrowania poprzez Virtual Private Network (VPN). To szerokopasmowe rozwiązanie pozwala naszym ekspertom na szybki i korzystny cenowo dostęp do Państwa maszyny Rapida.

- **Wsparcie specjalistów 24/7**
- **Brak konieczności organizowania czasowo- i kosztochłonných wizyt techników**
- **Najwyższe bezpieczeństwo danych dzięki dostępowi poprzez VPN**



20% połączeń skutkuje:

- interwencjami techników
- zamówieniami części

80% problemów jest rozwiązywane zdalnie:

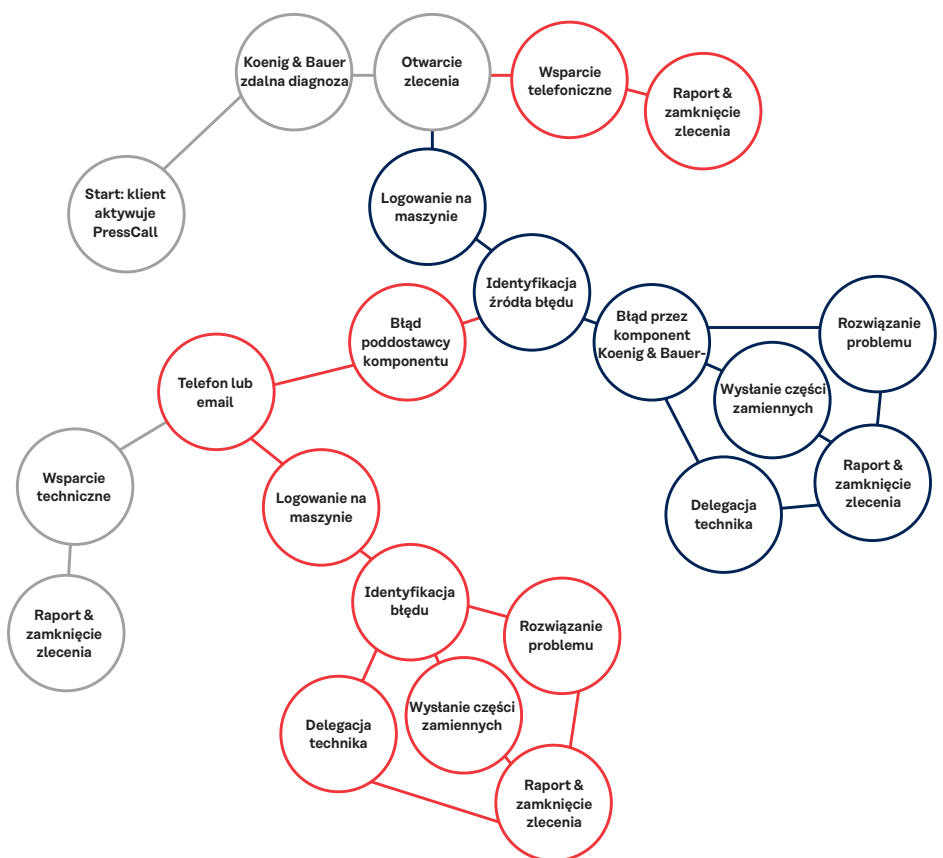
- 30% przy wsparciu personelu klienta
- 50% bez udziału personelu klienta



PressCall - serwis za naciśnięciem przycisku

Telefon ze strony obsługi to już historia: usługa PressCall pozwala na zgłoszenie usterki bezpośrednio z maszyny

• **To dzieje się za kulisami**



Usługa PressCall zastępuje konieczny do tej pory telefon użytkownika do działu PressSupport 24. Wszelkie dane potrzebne do znalezienia odpowiedniego rozwiązania przenoszone są bez zbędnej zwłoki bezpośrednio do naszych ekspertów.

Przycisk PressCall to wiele zalet:

- Zoptymalizowany sposób zgłaszania i rejestracji usterek
- Jednoznaczna identyfikacja maszyny
- Aktywna i szybka reakcja naszych specjalistów
- Redukcja nieprawidłowych danych oraz ewentualnych błędów komunikacyjnych
- Wizualizacja statusu opracowania dostępna dla dzwoniącego

- **Bardziej wydajne zgłaszanie i rejestracja błędów**
- **Aktywna i szybka reakcja zwrotna naszych specjalistów**



Visual PressSupport – najbardziej wydajne poszukiwanie rozwiązań dzięki komunikacji wizualnej

Visual PressSupport pozwala na objęcie usługą zdalnej konserwacji nowych obszarów maszyny:

Usługa zdalnej konserwacji oferowana standardowo w branży



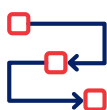
Software



Systemy
elektryczne



Obsługa
maszyny



Proces
drukowania



Komponenty
mechaniczne

Usługa zdalnej konserwacji wraz z Visual PressSupport oferowana przez Koenig & Bauer

pl.koenig-bauer.com

Aplikacja zainstalowana na mobilnym urządzeniu końcowym klienta podczas prowadzenia zdalnej konserwacji obok komunikacji głosowej pozwala także na przesyłanie filmów video live bezpośrednio do technika linii Hotline.

Komunikacja wzrokowa w służbie szybszego znajdowania rozwiązań

Liczne funkcje służące oznaczaniu oraz funkcja „zamrażania” obrazu oraz „screenshot” ułatwiają jednoznaczną diagnozę problemu. W razie potrzeby technik może przestać także obraz ze swojego ekranu do klienta, przekazując mu wskazówki techniczne czy wyjaśnienia.

Szersze pole widzenia dla zwiększonej swobody działania

Visual PressSupport to znacznie poszerzone pole widzenia dla technika zdalnej diagnozy firmy Koenig & Bauer: widzi on to samo, co drukarz lub technik serwisu na maszynie i może wyświetlić poszczególne procesy oraz kroki pracy. Dzięki temu może on wyrobić sobie kompleksowy pogląd na temat sytuacji na maszynie.



Raport dot. wydajności - wszystkie dane na wyciągnięcie ręki

Raport wydajności dostępny jako graficzna prezentacja najważniejszych parametrów produkcyjnych Państwa maszyny pozwala na odpowiednio wczesną identyfikację trendów i wzorów a także wewnętrzny i zewnętrzny benchmarking.

Firma Koenig & Bauer otrzymuje za pośrednictwem statycznego połączenia VPN wachlarz danych wydajnościowych pochodzących z Państwa maszyny drukującej. Parametry produkcyjne takie jak na przykład wydajność czy dostępność Państwa maszyny Rapida są poddawane analizie. Otrzymujecie Państwo co miesiąc graficznie opracowany raport wraz z oceną najważniejszych parametrów.

Dzięki temu będziecie Państwo mogli lepiej monitorować swoją produkcję oraz konkurencyjność. Dane produkcyjne zobrazowane w ra-

porcie porównywane są z wartościami z ostatnich pięciu miesięcy. Daje to dodatkową informację dotyczącą kształtowania się Państwa produkcji. Łatwiej też identyfikować rodzące się na rynku trendy. Dodatkowo możliwe jest wykonanie porównania danych wydajnościowych Państwa maszyny z danymi 10 najlepszych maszyn o identycznej konfiguracji. Pozwala to na odkrycie oraz wykorzystanie potencjałów wzrostu.

- **Raport dostępny w 14 językach, w tym w języku polskim**
- **Odpowiednio wczesna identyfikacja trendów i wzorów**

- **Wskazanie potencjałów dzięki możliwości wewnętrznego i zewnętrznego benchmarkingu**

Wyższa dostępność dzięki nowej umowie serwisowej

Rynki się zmieniają, a wraz z nimi Państwa wymagania. Jakość, wydajność i oszczędność to siły napędowe Państwa sukcesu. Znamy wymagania nowoczesnej drukarni, ponieważ naszym celem jako Państwa partnera serwisowego jest pełne wykorzystanie możliwości maszyny Koenig & Bauer.

Nie tylko ulepszona wersja usługi PressSupport24 opisana powyżej, ale także przegląd i konserwacja offsetowej maszyny arkuszowej, szkolenie pracowników i analiza wydajności - wszystkie moduły z portfolio produktów Koenig & Bauer Service Select można łączyć indywidualnie. Ponadto możecie Państwo wybierać spośród sprawdzonych pakietów usług po obniżonych cenach.

Omówmy razem umowę serwisową dla Państwa maszyny drukującej Rapida. Dodatkowo od początku 2020 roku ze znacznie rozszerzonym zakresem usług.

serwis@koenig-bauer.com



PressSupport24 - usługi 24/7 w opcji flatrate

W ramach umowy serwisowej „Select Remote“ możecie Państwo skorzystać z atrakcyjnych warunków opłat ryczałtowych. Oznacza to brak konieczności każdorazowego ponoszenia kosztów. Ponosite Państwo stałą opłatę roczną za wybrane przez Państwa usługi. Gwarantuje to przejrzystość kosztów, daje lepsze możliwości planowania i opłaca się już od siódmego wezwania w ciągu roku.

Dodatkowo otrzymujecie Państwo ekskluzywny dostęp do następujących usług:

Performance Report, wizualna ocena danych produkcyjnych maszyny

PressCall, bezpośrednie połączenie pulpitu sterującego ze zdalną konserwacją Koenig & Bauer

Visual Press Support, innowacyjny system wideokomunikacji poprzez mobilne urządzenie końcowe pozwalający na zwiększenie efektywności poszukiwania rozwiązań

- **Ryczałtowe stawki za usługi 24/7 pomagają w redukcji i planowaniu kosztów**
- **Ekskluzywne usługi serwisowe**
- **Bardziej efektywne metody poszukiwania rozwiązań w porównaniu do opłat Pay-by-Call**

Cenne narzędzie do sterowania procesami w maszynie

Rapida LiveApp

Aplikacja Rapida LiveApp została po raz pierwszy zaprezentowana na targach drupa 2016. Została opracowana jako narzędzie, które pozwala na bardziej niezależne sterowanie automatycznymi procesami na maszynie, a tym samym oszczędność czasu. Ponadto może służyć do zarządzania magazynem i monitorowania partii materiałów eksploatacyjnych. Dotyczy to nie tylko materiałów eksploatacyjnych używanych w maszynie drukującej ale wszystkich materiałów użytych do produkcji poligraficznej (np. kleje używane w składarko-sklejarach, czy wykrojniki dla sztanc). Rapida LiveApp zawiera dwa moduły: ErgoTronicApp i ProductionApp.



ErgoTronicApp

ErgoTronicApp to moduł dedykowany dla maszyny drukującej, a więc operator loguje się do określonej maszyny. Aplikacja służy jako mobilna konsola do wizualizacji wszystkich ważnych informacji i aktualnych komunikatów o stanie maszyny. Zawiera następujące funkcje:

1. Panel informacyjny

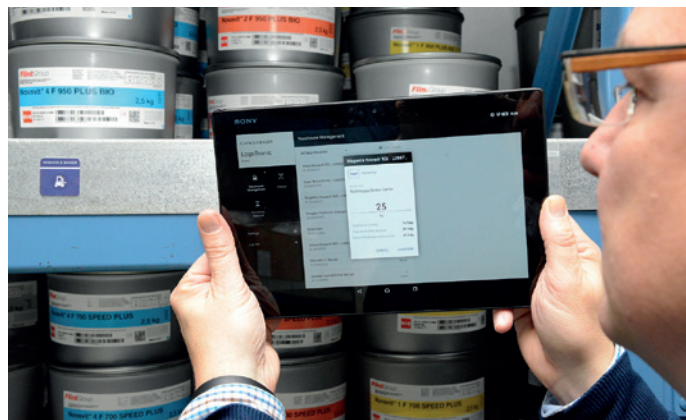
Wszystkie informacje o aktualnym stanie maszyny prezentowane są drukarzowi na jego smartfonie. Ponadto może wyświetlać wszystkie istotne informacje o aktualnie drukowanym zadaniu i wszelkich innych zadaniach w kolejce zadań dla tej maszyny. Jeśli maszyna jest wyposażona w licznik zużycia energii, można również wyświetlić wartości zużycia specyficzne dla zamówienia.

2. Manager konserwacji

Drukarz otrzymuje przegląd zaległych zadań konserwacyjnych wraz ze szczegółowymi instrukcjami, co i gdzie należy zrobić. W ten sposób instrukcje konserwacji są dostępne w miejscu, w którym ma być wykonywana właściwa praca. Operator może następnie potwierdzić zakończenie zadania konserwacyjnego w aplikacji ErgoTronicApp. Ten stan jest zsynchronizowany ze stanowiskiem kierowania.

3. Mobilna instrukcja obsługi

Pełna instrukcja obsługi maszyny jest dostępna dla drukarza za pośrednictwem aplikacji ErgoTronicApp. Dla lepszego zrozumienia wykonywanych procesów niektóre operacje zostały również zilustrowane w postaci krótkich filmów.



4. PressCall

Jeśli operator maszyny potrzebuje pomocy naszego zdalnego wsparcia serwisowego, uruchamia PressCall za pośrednictwem panelu sterowania. Nasz technik infolinii może wtedy nawiązać połączenie z daną maszyną. Można to teraz zrobić również za pomocą aplikacji ErgoTronicApp. Ponadto drukarz może teraz również przysłać zdjęcia maszyny na infolinię. Funkcja czatu (komunikacja pisemna) ułatwia technikowi zdalnego wsparcia komunikację z operatorem.

ProductionApp

Aplikacja ProductionApp umożliwia użytkownikowi monitorowanie wszystkich etapów procesu produkcji wyrobów poligraficznych. Drukarnia określa, w jaki sposób materiały eksploatacyjne mają być rejestrowane (tylko dla maszyny drukujących, dla post-pressowych itp.).

Zapasy mogą być zarządzane w wielu magazynach, a także w różnych lokalizacjach, a zamówienia na uzupełnienie zapasów można składać pocztą elektroniczną. Funkcja śledzenia partii umożliwia rejestrowanie i ocenę materiałów eksploatacyjnych używanych do każdego zamówienia. Generowane są raporty dotyczące zużycia materiałów eksploatacyjnych i odpowiadające im numery partii. Możliwe jest również monitorowanie ilości czasu, przez jaki dany zapas jest używany.

Customer Care World

Po drugiej stronie słuchawki, w codziennej gotowości znajdują się osoby które wspierają Państwa zaplecze technologiczne. Nadzorują one prace techników, planują instalację nowych maszyn, a także relokacje maszyn używanych, służą pomocą i radą będąc nieocenionym pomostem między Wami a naszymi fabrykami na całym świecie. Chcielibyśmy w skrócie przedstawić Państwu osoby odpowiedzialne za pracę działów Customer Care w Polsce, Czechach i na Słowacji.



Jacek Dąbrowski - od 2014 r. pełni funkcję Senior Customer Care Managera i jest odpowiedzialny za pracę całego działu Customer Care Koenig & Bauer w Polsce. Nadzoruje pracę managerów, planuje wraz z nimi pracę techników z działu offsetu arkuszowego, działu wąskiej i szerokiej wstęgi, a także działu postpress sztanc płaskich i rotacyjnych oraz składarko-sklejarek. Odpowiada również za współpracę z trzema autoryzowanymi serwisami maszyn małoformatowych w Polsce oraz za kooperację z ośrodkami serwisowymi w Pradze i Bratystawie.

Jacek Dąbrowski jest związany z firmą Koenig & Bauer od 2007 roku, a ze spółką Koenig & Bauer CEE od ośmiu lat. Przed dotarciem do warszawskiego zespołu koordynował działania serwisowe Koenig & Bauer w Niemczech zachodnich. W styczniu 2011 objął funkcję menedżera serwisu w nowo powstałym wówczas oddziale Koenig & Bauer Deutschland GmbH z siedzibą w Neuss. Od sierpnia 2012 r. jest zatrudniony w spółce Koenig & Bauer CEE i kieruje pracami serwisu.

Powołanie Jacka Dąbrowskiego na to stanowisko to z jednej strony fakt docenienia jego bogatych doświadczeń, kompetencji i wiedzy, z drugiej – konieczność dostosowania struktur firmy do oczekiwań klientów.

Pasją Jacka są motory i śmigłowce. W wolnych chwilach rekonstruuje jednoślady.

David Herman - zadaniowo jest lustrzanym odbiciem Jacka Dąbrowskiego, jednak w czeskim oddziale Koenig & Bauer CEE w Pradze. Wzmocnił on zespół Koenig & Bauer CEE (wówczas KBA CEE) w maju 2013 r. W tym samym czasie został Product Managerem nowo wprowadzonej linii materiałów eksploatacyjnych PressConsum.

David Herman jest związany z poligrafią od 1995 roku. Ukończył średnią szkołę poligraficzną w Pradze, następnie studia poligraficzne na uniwersytecie w Pardubicach z rocznym stażem na Politechnice Lipskiej. W 2006 roku pomyślnie przeszedł procedurę przyjęcia do Instytutu Kryminalistyki w Pradze i został ekspertem medycyny sądowej do badania banknotów, dokumentów i papierów wartościowych. Po odejściu ze służby kryminalistycznej David Herman został pracownikiem firmy zajmującej się serwisowaniem średnio- i wielkoformatowych maszyn drukujących KBA w Czechach.

Dzięki sukcesowi sprzedażowemu przedstawicielstwa Koenig & Bauer (CEE) zapotrzebowanie na obsługę klienta stale rośnie. Dlatego w 2019 roku stworzono stanowisko Senior Customer Care Manager, na które został powołany David Herman. David Herman ma 39 lat. Ma dwoje dzieci, a jego hobby to sport i majsterkowanie.



KOENIG & BAUER

ErgoTronic-Check

weryfikacja urządzenia pomiarowego



Głowica pomiarowa ErgoTronic to automatyczne urządzenie pomiaru nafarbienia przeznaczone do pomiaru oraz sterowania gęstością optyczną oraz wartościami spektralnymi. W zależności od wyniku pomiaru następuje statyczne bądź dynamiczne sterowanie otwarciem stref farbowych. Ze względu na zanieczyszczenie środowiska pracy, zużycie i starzenie się komponentów oświetlających, mogą wystąpić odchylenia w wartościach pomiarowych. Aby nie stracić na jakości druku, Koenig & Bauer zaleca regularną kontrolę głowicy pomiarowej aby zachować zgodność z normami jakościowymi w długoterminowej perspektywie. Już teraz zamów swoją kartę kontrolną i skontaktuj się z działem serwisu.

we're on it.