



Coma Printing Services



Service & Support

Der technische Service für Geräte aus dem IT-Umfeld wie Drucker und Multifunktionsgeräte MFP ist Hauptbestandteil unseres Dienstleistungsangebotes. Unsere Techniker werden sorgfältig ausgesucht und laufend geschult, um Ihnen einen hohen Qualitätsstandard zu garantieren. Sie sind mit den modernsten Arbeitsmitteln ausgestattet und dank der Remote Anbindung in höchstem Masse effizient. Sie sind in der Lage, je nach Vertrag, in der ganzen Schweiz Aufträge innert 4 oder 24 Stunden zu bearbeiten. Diesen Service bieten wir während den Bürozeiten bis je nach Kunde auch während 7 x 24 Std. an.

On Site Service für Reparaturen

Unser Angebot für Reparaturen sieht verschiedene auf unsere Partner und Kunden zugeschnittene Service-Modelle vor. Alle Services bieten wir während den Bürozeiten oder je nach Kunde auch bis während 7 x 24 Std. an. Sie können wählen zwischen:

- Einsatzpauschalen
- Ersatzteilkpauschalen
- Monatspauschalen
- Seitenpauschalen „All-in“
- Verrechnung nach Aufwand

On Site Service für Wartungen

Um den reibungslosen Betrieb von bestehenden Druckern zu gewährleisten und allfälligen Störungen vorzubeugen, empfehlen wir unseren Wartungsservice. Dabei werden Ihre Geräte wie folgt überprüft und gereinigt:

- Demontage des Gehäuses
- Überprüfen des Papiereinzuges und bei Bedarf Einzugsrollen ersetzen
- Papier Lever Sensor überprüfen und einstellen
- Reinigung der Optik (Printhead)
- Ausbau und Reinigung der Heizung (Fuser)
- Redrive überprüfen und reinigen
- Drucker innen und aussen reinigen
- Alle Transportrollen reinigen
- Antrieb schmieren
- Diverse Tests durchführen
- Testausdrucke mit Protokoll
- Rapport des Gerätezustandes

Benötigte Ersatzteile werden separat in Rechnung gestellt. Sofern an den Gerätestandorten entsprechendes Verbrauchsmaterial (Toner) verfügbar ist, werden diese bei Bedarf gleichzeitig ausgewechselt. Das Gleiche gilt für das Papier.

Sollten sich bei der Überprüfung zeigen, dass der allgemeine Zustand einzelner Geräte einen weiteren Einsatz in Frage stellt, werden diese Geräte nur in Absprache mit dem Auftraggeber revidiert

Flottenbetreuung vor Ort

Damit keine Unterbrechungen infolge fehlender Verbrauchsmaterialien entstehen, empfehlen wir Ihnen unseren Maintenance Service. Dabei werden Ihre Drucker und Multifunktionsgeräte MFP auf Abruf durch unser Fachpersonal aufgesucht und das entsprechende Modul (Toner, Entwickler usw.) wird ausgetauscht. Selbstverständlich sind wir auch für die umweltgerechte Entsorgung oder für das Recycling der verbrauchten Materialien besorgt. Ergänzend besorgen wir auch die Beschaffung und das Nachfüllen der Druckträger wie Papier usw.

Repair Center

Unser modernes Repair Center übernimmt sämtliche grösseren und kleineren Reparaturen und Wartungen Ihrer Geräte. Zertifizierte Techniker sorgen für eine effiziente und qualitativ hochwertige Ausführung der Reparaturen. Der Durchlauf beträgt in der Regel weniger als ein Tag. Unser Kundenschalter mit angegliedertem Showroom steht Ihnen während den Bürozeiten zur Verfügung.

Das dem Repair Center angegliederte Lager steht als Haupt- oder Zwischenlager zur Verfügung. Wir führen eine überdurchschnittlich grosse Menge an Ersatzteilen verschiedener Hersteller an Lager.

Austauschservice (Swap)

Bei Low-end Geräten ist eine Reparatur vor Ort in der Regel nicht lohnenswert. Hier bieten wir einen Austausch-Service über unsere Logistikorganisation an. Der Kunde erhält ein Austauschgerät angeliefert, tauscht dieses gegen sein defektes aus und schickt das defekte Gerät zurück. Ein Rücktausch geschieht nur in Ausnahmefällen. Für Geräte mit installierten Optionen gibt es den Austauschservice vor Ort. Unsere Logistikorganisation liefert dem Kunden ein Ersatzgerät an und tauscht die Optionen aus. Nach erfolgter Reparatur wird das Gerät zurückgebracht und die Optionen werden wieder zurückgetauscht.

Hotline

Auf Wunsch unserer Partner oder Endkunden kann eine direkte Verbindung auf unsere Hotline eingerichtet werden. Somit haben die Benutzer oder die firmeninternen Supporter die Möglichkeit, Ihre Störungen herstellerunabhängig einer Fachperson anzuvertrauen. Ein Grossteil der Fälle kann dank der Kompetenz unserer Mitarbeitenden bereits am Telefon gelöst werden. Unser 1st Level Support Team bedient Sie in den Sprachen D, F, I und E. Sofern notwendig, sichert die direkte Anbindung zu den Aussendienst-Technikern eine rasche Abwicklung der Intervention zu.

Call Dispatch

Das Call Dispatch ist das Herzstück unseres technischen Dienstes. Hier laufen alle Fäden wie E-mails und Telefonanrufe zusammen. Die Reparaturen eskalieren via Hotline zum Call Dispatch, das die Techniker disponiert, Ersatzteile bestellt und die gesamte Administration inklusive Verrechnung übernimmt.

Preisgestaltung

Unsere Preise richten sich nach Rahmenbedingungen wie, Gerätetyp, Installationsdatum, Druckvolumen, Stückzahl, geographischem Standort und den einzelnen Leistungsbestandteilen.

Für Einzelfälle verweisen wir Sie gerne auf unsere Preisliste für Printing Services.