

„FastViewer“ als Investition in Kunden-Service

eXtra4 Identification Systems installiert eigenen Support-Server

Birkenfeld, April 2016. Mit dem Einsatz von „FastViewer“ als neuem Fernwartungstool haben die Indenttechnik-Experten von eXtra Identification Systems einen Support-Server im eigenen Betrieb eingerichtet. Unter ihrer auf Etiketten-Drucksysteme für Industrie und Handel spezialisierten Marke investiert die Ferdinand Eisele GmbH damit ganz gezielt in den Bereich Dienstleistung und Kunden-Service.

Beratung und Online-Hilfe haben durch die Komplexität der Hard- und Software-Umgebung von Etiketten-Drucksystemen derart an Bedeutung gewonnen, dass der Schritt zum hauseigenen Support-Server die logische Konsequenz aus einer seit Jahren beobachtbaren Entwicklung ist. „Die Probleme unserer Kunden mit der EDV steigen mit jedem Update und jedem neuen Gerät, das installiert werden muss“, schildert Geschäftsführer Alex Schickel seine Erfahrungen. „Software, die wir selbst schreiben, ist zwar betont einfach gehalten, getreu unserem Motto <KISS – keep it small and simple>. Aber was hilft das, wenn der Kunde den Fortschritt bei Betriebssystemen und Druckern nicht handhaben kann?“

Bei eXtra4 Identification Systems stehen mittlerweile drei EDV-Fachleute parat, um Anwendern unter die Arme zu greifen. Das Unternehmen fühlt sich einem Qualitätsbegriff verpflichtet, der nicht mit dem Verkauf eines Produktes endet. Man sieht sich in der Verantwortung, ein reibungsloses Funktionieren seiner Etiketten-Drucksysteme beim Kunden vor Ort zu sicherzustellen – zuverlässig und dauerhaft.

Tools zur Fernwartung sind im eXtra4-Support schon lange ein wichtiges Hilfsinstrument. Sie ermöglichen den Spezialisten, von ihrem Computer aus direkt auf dem PC des Kunden zu arbeiten, nachdem dieser den Zugriff genehmigt hat. Die Kanäle für die notwendige Kommunikation stellen bisher anonyme Server, allerdings mehr oder weniger sicher.

Dank der neuen Remote-Support-Software „FastViewer“ ist eXtra4 Identification Systems jetzt in der Lage, mit einem eigenen Support-Server den Kanal zum Kunden ins Unternehmen zu holen. „Wir wollen die Kontrolle über eine für uns so wichtige Serviceleistung selbst in die Hand nehmen“, begründet Geschäftsführer Schickel seinen Schritt. So könne man Sicherheit gerade auch in Sachen Datenschutz und Verfügbarkeit zuverlässig gewährleisten.

Mehr Information im Web unter www.extra4identification.de

(2.366 Zeichen inkl. Leerzeichen)

Bildmaterial mit Bildunterschriften



Abb1: Marke „eXtra4 Identification Systems“, Etiketten-
Drucksysteme für Industrie und Handel aus dem Hause
Ferdinand Eisele GmbH



Abb2: Logo „FastViewer“, Software-Tool für Remote-Desktop-
Verbindungen



Abb.3: Alex Schickel, Geschäftsführer der Ferdinand Eisele
GmbH mit der Marke eXtra4 Identification Systems