



# TELESUPPORTCENTER

The clever solution for maximum production reliability.  
Die clevere Lösung für maximale Produktionssicherheit.



manroland | GOSS



## TELE SUPPORT CENTER

Your hotline for immediate assistance.  
Available around the clock worldwide.

Die Hotline für schnelle Hilfe.  
Rund um die Uhr weltweit verfügbar.

A TelePresence contract from manroland Goss web systems offers optimal production reliability. As a strong partner in the printing industry, we assure you of immediate assistance over the phone or online. manroland Goss web systems printing presses stand for maximum reliability, however, should a malfunction occur, the TeleSupportCenter is available to provide immediate assistance. Our specialists support you in troubleshooting and fault correction 24 hours a day, 7 days per week. Immediate troubleshooting means production can be resumed quickly, without losing precious time. What's more, travel costs for a service technician are minimized. A TelePresence contract is truly worth the money.

Be on the safe side with our TelePresence services:

- **TeleSupport:** The telephone hotline enables quick troubleshooting and fault correction.
- **TeleInspection:** In the case of a complex issue, we can establish an online connection to access your printing system directly.
- **TeleLink:** We regularly check the online connection to your press to ensure access to your printing system in case of a problem. This provides you with the certainty you need for emergencies. (Please contact us regarding your options for your Goss press.)
- **CaseReport:** You will receive chronological documentation, from the time you report the error, to resolution. When opening a case, you receive a detailed description of the malfunction via email. Once the case is closed, you will receive a complete case history.
- **Third-party aggregate support:** With more complex issues, the sub supplier's service team is actively involved.

Ein TelePresence-Vertrag von manroland Goss web systems bietet optimale Produktionssicherheit. Als starker Partner der Druckindustrie sichern wir Ihnen schnelle Hilfe per Telefon oder Online-Support zu. Die Druckanlagen von manroland Goss web systems stehen für ein Höchstmaß an Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit. Kommt es dennoch zu einer Störung, leistet das TeleSupportCenter schnell Abhilfe. 24 Stunden an 7 Tagen in der Woche unterstützen Sie unsere Spezialisten bei der Fehleranalyse und Fehlerbehebung. So kann die Produktion ohne großen Zeitverlust wieder aufgenommen werden. Zudem entfallen meist die Reisekosten für einen Servicetechniker. Der TelePresence-Vertrag ist somit bares Geld wert.

Mit unseren TelePresence-Leistungen sind Sie auf der sicheren Seite:

- **TeleSupport:** Die telefonische Hotline hilft bei der schnellen Fehleranalyse und Fehlerbehebung.
- **TeleInspection:** Bei komplexeren Störungen bauen wir eine Online-Verbindung auf, um direkt auf Ihr Drucksystem zuzugreifen.
- **TeleLink:** Um bei einer Störung den Zugriff auf Ihr Drucksystem zu gewährleisten, prüfen wir regelmäßig die Online-Verbindung zu Ihren Maschinen. (Bitte sprechen Sie uns auf die Möglichkeiten für Ihre Goss Druckmaschine an.)
- **Fallbericht:** Sie erhalten eine chronologische Dokumentation von der Störungsmeldung bis zur Lösung. Bei der Eröffnung des Falls erhalten Sie via E-Mail die detaillierte Beschreibung der Störung. Nach Abschluss des Falls bekommen Sie die komplette Fallhistorie.
- **Support Fremdaggregate:** Bei komplexeren Störungen wird der Service der Untertierlieferanten aktiv eingebunden.

**TSC HOTLINE: +49 821 424-4100**



# TELESUPPORTCENTER

How it works. So funktioniert es.



**A malfunction has occurred.** Your press is down, or perhaps you have identified a malfunction that you cannot rectify yourself?

**Störung ist aufgetreten.** Ihre Druckmaschine steht still oder Sie haben eine Störung identifiziert, die Sie selbst nicht beheben können?



**Contact the service hotline.** Call us 24/7/365 on the TSC hotline +49 821 424 - 4100 or send us an email at [tsc@manrolandgoss.com](mailto:tsc@manrolandgoss.com).

**Service Hotline kontaktieren.** Rufen Sie uns rund um die Uhr unter der TSC Hotline +49 821 424 - 4100 an oder schreiben Sie uns eine E-Mail an [tsc@manrolandgoss.com](mailto:tsc@manrolandgoss.com).



**Describe the problem.** One of our dispatchers will record the key data of your error report and immediately pass it on to one of our expert technicians.

**Problem beschreiben.** Einer unserer Dispatcher wird die Eckdaten Ihrer Störmeldung aufnehmen und Sie umgehend an einen unserer qualifizierten Techniker weitergeben.



**Find a solution.** From this point on, our competent specialists will take over, who will support you with the error analysis and find a solution as quickly as possible.

**Lösung finden.** Ab diesem Zeitpunkt übernehmen unsere Spezialisten, die Sie bei der Fehleranalyse kompetent unterstützen und schnellstmöglich eine Lösung finden.

**Fast problem solving results in minimal downtimes.**

**Schnelle Problemlösung und dadurch kurze Stillstandzeiten.**

**Quick response times when sending spare parts.**

**Kurze Reaktionszeiten beim Versand von Ersatzteilen.**

**Comprehensive service for troubleshooting.**

**Umfassender Service für die Fehlerbehebung.**

**No travel costs for a service technician.**

**Reisekosten für einen Servicetechniker entfallen.**

**Expert advice offers optimal support for self-help.**

**Fachkundige Beratung bietet optimale Unterstützung zur Selbsthilfe.**

**Modern troubleshooting through computer simulation.**

**Moderne Fehlerbehebung durch Computer-Simulation.**



Over 30% of machine downtimes are resolved in less than 30 minutes.

Über 30 % der Maschinenstillstände werden in weniger als 30 Minuten behoben.



We solve more than 90% of the cases through TelePresence.

Wir lösen mehr als 90% der Fälle durch TelePresence.



Experts from over 25 specialized departments are available.

Es stehen Experten aus über 25 Fachabteilungen zur Verfügung.



We solve around 10,000 cases a year.

Wir lösen etwa 10.000 Fälle pro Jahr.

Find out more at:  
Weitere Infos unter:  
[mgws.co/tsc](http://mgws.co/tsc)

## Tailored contract options Maßgeschneiderte Vertragsoptionen

Every printing factory is unique and has individual needs. This is why we offer various contract options that can be adjusted to the specific circumstances of your printshop.

With a comprehensive TelePresence contract, your production is always supported. Our standard contract includes all necessary services a carefree package at an attractive rate. As an option, you can also receive a report for every case.

With a Call-by-Call individual contract, each case is ordered and invoiced separately. To minimize processing times and provide quick ordering for your employees, we offer a Call-by-Call framework agreement.

Jedes Druckhaus ist einzigartig und hat individuelle Bedürfnisse. Deshalb bieten wir unterschiedliche Vertragsvarianten, die sich den spezifischen Gegebenheiten Ihrer Druckerei anpassen.

Mit einem umfassenden TelePresence-Vertrag haben Sie durchgängig Sicherheit für Ihre Produktion. Unser Standardvertrag beinhaltet alle erforderlichen Leistungen – Ihr Rundum-Sorglos-Paket mit attraktiver Flatrate und optional einen Fallbericht für jeden Störfall.

Bei einem Call-by-Call-Einzelauftrag wird jeder Störfall als Einzelauftrag separat bestellt und abgerechnet. Um die Abwicklungsabläufe zu minimieren und Ihren Mitarbeitern auch eine sehr schnelle Möglichkeit der Bestellung zu geben, bieten wir eine Call-by-Call-Rahmenvereinbarung an.

### TelePresence contract

with options

- TSC case report
- Support by third-party aggregates

### TelePresence Vertrag

optional mit

- TSC Fallbericht
- Support Fremdaggregate

**FLATRATE**

### Call-by-Call agreement

Faster order processing through framework agreement with one-time recognition of Call-by-Call conditions. Billing is done individually per TSC case.

### Call-by-Call Vereinbarung

Schnellere Auftragsabwicklung durch Rahmenvertrag mit **einmaliger** Anerkennung der Call-by-Call Bedingungen; Abrechnung erfolgt einzeln pro TSC-Fall.

**FAST AND EASY**

### Call-by-Call individual

Each TSC case is treated as an **individual order**. Acceptance of the Call-by-Call terms and conditions, order confirmation and billing occur individually in each case.

### Call-by-Call Einzelauftrag

Jeder TSC-Fall wird als Einzelauftrag behandelt. Anerkennung der Call-by-Call Bedingungen, Auftragsbestätigung und Abrechnung erfolgen jeweils einzeln.

**SINGLE USE**

Do you need further assistance in choosing the optimal service bundle?  
Please contact your client manager or send an email to:

Benötigen Sie Unterstützung bei der Wahl Ihres optimalen Service-Pakets?  
Sprechen Sie gerne Ihren Kundenberater an oder schreiben Sie uns unter:

[tsc@manrolandgoss.com](mailto:tsc@manrolandgoss.com)

**manroland | GOSS**

Alois-Senefelder-Allee 1 · 86153 Augsburg, Germany · [www.manrolandgoss.com](http://www.manrolandgoss.com)