

# 富士施樂獨一無二雲端支援系統 助 Fingerprint 生產無間斷 輕鬆履行客戶承諾



■ Fingerprint Limited 何亮同董事總經理盛讚數碼印刷雲端支援系統 Production Remote Services 體貼 Fingerprint 所需。

**富**士施樂（香港）有限公司（下稱：富士施樂）推出了數碼印刷雲端支援系統 Production Remote Services (PRS)，為相關數碼印刷設備提供全天候的預兆分析及遠程維護，確保印刷設備無間斷地順暢運作。Fingerprint Limited（下稱：Fingerprint）何亮同董事總經理分享了他對這個增值服務的使用體驗，以及其對生產所起的積極作用。

以客為先的 Fingerprint 成立至今逾 25 年，一直貫徹對客戶的承諾——竭盡全力準時提供高質素的印刷品。因此，何亮同董事總經理極為重視設備的穩定性及可靠性，也非常關注維修保養。不過，優良的設備經過長年累月的運作，也會出現問題，有些「隱疾」又不易察覺。以往，員工只能憑經驗判斷故障原因，有時會自行修理，但治標不治本；有時要匆忙請技術專員上門維修，無奈生產進度已大大拖慢了，以致公司要智計百出，才能化險為夷，準時完成訂單。

Fingerprint 採用了富士施樂 PRS 半年，維護的成效得以提升，生產更未曾因設備的問題而中斷，PRS 保證了公司的業務運作順暢無間。這個全方位、24 小時全天候的服務透過網絡連線，便能與生產廠房的數碼印刷系統聯繫起來，提供「預兆分析服務」和「遠程桌面修復」。前者是用戶設備的數據資料經互聯網定時傳送到富士施樂的支援團隊，再由專業工程師單對單的分析數據，以便迅速地作出精確的

預兆分析，防止問題發生；必要時也會派出專員上門提供所需要的維護，先發制人令問題不會發生，大大提高 Fingerprint 的生產力。後者是富士施樂的工程師獲得授權後，就可以透過網絡遙控診斷，運用遠程支援工具進行修整工作，或引導用戶解決問題，大幅減少不必要的停機時間。

提供這個創新服務的富士施樂技術支援服務中心，通過了嚴謹的條例監測和評核，從而獲得國際認可的服務能力績效標準 (Service Capability and Performance Standards)，確保用戶獲得高水準的服務。此外，所有網絡通訊都利用 SOAP 在加密的 HTTPS (SSL) 上操作，用戶內部資訊的安全性得到充分的保障。

由此可見，PRS 以客戶角度出發，包括實時更新、主動診斷，富士施樂的專業團隊在服務中心全力支援，又會及時上門維修，以求防患於未然，所以從安裝至運行都不用 Fingerprint 操心，儘量讓用戶「零操作、零適應」。何亮同董事總經理表示：「Fingerprint 與富士施樂廿多來合作無間，這個服務自推出以來，我很滿意，各員工根本不需要學習或適應任何操作，印刷系統就不知不覺獲得維護，保證了流暢的生產，自此無須再擔心設備因緊急搶修、影響交貨而失信於客戶。」■

