



Service-Informationen

Wir freuen uns auf die bevorstehende Zusammenarbeit.

INHALT

TANTZKY Service-Informationen für Sie im Überblick

Seite

1. Überblick der TANTZKY-Ansprechpartner	2
2. Kontaktdaten, Öffnungszeiten, Bankverbindung	3
3. Seriennummer finden	4
4. Servicemeldung	5
5. Erste Hilfe	6
5. Tonermeldung	7
7. Toner- bzw. Verbrauchsmaterialbestellung	8
8. Zählerstandsmeldung	9
9. Schritt für Schritt zum Zählerstand	10
10. Schritt für Schritt zum Zählerstand	11
11. Übersicht HARDWARE- und IT Dienstleistungen	12





Ihre Ansprechpartner für Sie im Überblick!

Bitte immer bereithalten: Seriennummer von Ihrem System.



Service Hardware

Servicezentrale | Support

Telefon +49 721 9 85 89 - 0
Telefax +49 721 9 85 89 - 24
E-Mail service@tantzky.de



Verbrauchsmaterial

Servicezentrale | Support

Telefon +49 721 9 85 89 - 0
Telefax +49 721 9 85 89 - 24
E-Mail service@tantzky.de



Vertrag, Abrechnung

Verwaltung | Buchhaltung

Telefon +49 721 9 85 89 - 11
Telefax +49 721 9 85 89 - 89
E-Mail verwaltung@tantzky.de



Service IT & Software

Servicezentrale | IT Support

Telefon +49 721 9 85 89 - 0
E-Mail service@tantzky.de



STARFACE Support

Ihr direkter Kontakt

Telefon +49 721 9 85 89 - 90
E-Mail starface.support@tantzky.de



DocuWare Support

Ihr direkter Kontakt

Telefon +49 721 9 85 89 - 77
E-Mail docuware.support@tantzky.de



Mit freundlicher Unterstützung
von Google Maps.



Kontakt

Werner Tantzky GmbH
Johann-Georg-Schlosser-Straße 21
76185 Karlsruhe

Telefon +49 721 9 85 89 - 0
Telefax +49 721 9 85 89 - 89
E-Mail info@tantzky.de
Internet www.tantzky.de

Geschäftsführer: Mirko Tantzky
Sitz der Gesellschaft: Karlsruhe
Registergericht: Mannheim | HRB 103294
USt-IdNr. DE143 605 065

Büro-Öffnungszeiten

Montag bis Freitag
von 8.00 Uhr bis 12.00 Uhr und
von 13.00 Uhr bis 16.30 Uhr
Termine können wir gerne auch darüber
hinaus vereinbaren. Sie erreichen uns über
unser eService-Angebote rund um die Uhr.

Bankverbindungen

Sparkasse Karlsruhe

Kto.-Nr. 9 208 471 | BLZ 660 501 01
IBANDE38 6605 0101 0009 2084 71
BIC KARSDE66XXX

Spar-und Kreditbank Hardt eG

Kto.-Nr. 22 748 | BLZ 660 621 38
IBANDE36 6606 2138 0000 0227 48
BIC GENODE 61EGG



Abb. 1 – RICOH MP C3003 mit blauem Tantzky Aufkleber

So finden Sie schnell die Seriennummer Ihres Systems.

1. Seriennummer auf dem blauen Tantzky Aufkleber (s. Abb. 1)

Die Seriennummer finden Sie ganz leicht auf unserem blauen Tantzky Aufkleber direkt an Ihrem System. Die Platzierung des Aufklebers ist abhängig vom System-Typ.

Seriennummer: 11-stellige Buchstaben-Zahlenkombination, auch Maschinenummer oder S/N-Nummer

Hier im Beispiel: F206R161115

2. Seriennummer auf einer Tantzky Abrechnung (s. Abb. 2)

Darüber hinaus finden Sie unsere Seriennummer auf der Kopien- / Serviceabrechnung, die Sie turnusmäßig von uns erhalten.

Vertrag 160 - Miete 01.04.19-30.06.19

Farbdrucke/Farbkopien Zählerst. 31.12.18:
 SN: F206R161115 ← Zählerst. 31.03.19:
 RICOH MP C2003SP Freikopien:
Standort: abzurechnen:

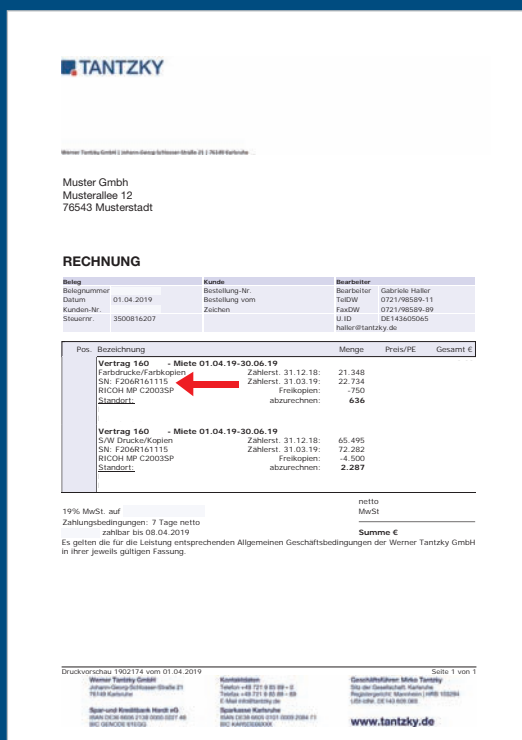


Abb. 2 – Muster-Abrechnung

Bitte immer bereithalten: Ihre System-Seriennummer.

Anhand der Seriennummer können wir das bei Ihnen im Einsatz befindliche System eindeutig zuweisen. Die dazugehörigen Kunden- und Systeminformationen sind direkt in unserem Kundensystem gespeichert. So wissen wir beispielsweise, welchen Toner Sie benötigen.

Nutzen Sie die Kraft der Automatisierung.

Die Werner Tantzky GmbH hält verschiedene Softwarelösungen parat, die Ihnen verschiedene Tätigkeiten abnehmen können. Beispielsweise können so automatisch die Zählerstände oder Tonerbestellungen an uns übermittelt werden.

Sie sind interessiert? Gerne informieren wir Sie über die vielseitigen Möglichkeiten. Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme.

Senden Sie uns Ihre
Service-Meldung ...



... per Online-Fomular



... per E-Mail



... per Telefon



... per Fax



... persönlich.

Service-Meldungen

Um schnellstmöglich Ihre Service-Meldung zu bearbeiten, übermitteln Sie uns bitte folgende Informationen:

Bitte übermitteln Sie uns Ihre Servicemeldung mit:

1. Seriennummer (S/N W794P901123)
2. Kundennummer
3. Ansprechpartner mit Telefonnummer
4. Beschreibung, welche Funktionalitäten eingeschränkt sind
5. Fehlercode (z.B. SC 444) im Display

Unabhängig von unseren Büro-Öffnungszeiten können Sie uns jederzeit gerne eine **E-Mail senden** oder das **Online-Formular ausfüllen** und zu senden.

In dringenden Fällen stehen wir Ihnen auch telefonisch gerne zur Verfügung setzen.

Wie funktioniert ein Service-Call?

Nach Eingang Ihrer Service-Meldung rufen wir Ihre bei uns hinterlegten Daten ab, z. B. welches System, Optionszubehör, Standortinformationen usw.

Anhand des Fehlercodes bzw. Ihrer detaillierten Beschreibung können sich unsere jahrelang erfahrenen Service-Techniker mit dem benötigten Ersatzteil auf den Weg zu Ihnen begeben.

Kompetente Hilfe ist auf dem Weg und der Fehler wird schnellstmöglich behoben.

Unser großes Service-Center mit integriertem Ersatzteillager befindet sich direkt in unserem Hause und garantiert Ihnen ein hohes Maß an Geschwindigkeit, Qualität und Flexibilität.

Sollte doch einmal der Fall eintreten, dass ein Ersatzteil nicht vorrätig ist, so erhalten wir dieses in der Regel am darauffolgenden Werktag.



Erste Hilfe für Ihr Multifunktionssystem...

... im Display steht: „**Toner fast leer**“:

Bitte tauschen Sie den Toner **nicht** aus. Ein Austausch wird notwendig, wenn die Tonerkartusche **vollständig leer** ist. Bitte prüfen Sie, ob Sie Ersatztoner vorrätig haben, ggf. bestellen Sie bei uns einen Toner.

... im Display steht „**Toner leer**“:

Kinderleicht können Sie den jeweiligen Toner, anhand des im System befestigten Aufklebers wechseln. Schritt für Schritt wird Ihnen der Austausch der Tonerkartusche gezeigt. Darüberhinaus befinden sich auf den Tonerkartons ebenfalls eine Erklärung, wie Sie den Toner korrekt wechseln können.

... bei **schlechter Qualität**, z.B. Streifen auf dem Ausdruck/der Kopie?

Hier können Ihnen nur unsere Techniker helfen! Bitte informieren Sie uns und senden uns eine Service-Meldung. (Beschreibung siehe Seite 1) Wir werden uns natürlich schnellst-möglich kümmern, die Störung zu beseitigen. Ein Tonertausch bringt an dieser Stelle keine Verbesserung des Druckbildes!

... bei Streifen **Streifen, Punkte, Flecken** auf Ihrer Kopie.

Hier können Sie als erstes das Auflageglas auf Verunreinigung prüfen. Bei Streifen auf Kopien, die über den Vorlagen- oder Schnelleinzug erstellt werden, befindet sich meist eine Verunreinigung auf der kleinen Glasscheibe links neben der großen Glasauflagefläche. Diese lassen Sie relativ leicht mit einem fusselreifen Lappen entfernen.

... **Ersatztoner** möchten?

Unter Umweltgesichtspunkten befürworten wir klar, die Just-In-Time-Bestellung. Sie informieren uns einfach, wenn am Multifunktionssystem bzw. Drucker die Meldung „Toner fast leer“ erscheint. Sparen Sie sich umständliche Bevorratung, fachgerechte Lagerung und System-Zuweisung der Toner. Das übernehmen wir gerne für Sie!

Sprechen Sie uns an. Wir beraten Sie gerne!



Toner fast leer



Toner leer



Schlechte Qualität



Streifen, Flecken,
Punkte



Ersatztoner



Toner- bzw. Verbrauchsmaterial- Bestellung

Bitte nutzen Sie hierzu unser Online-Formular.

Das finden Sie auf unserer Homepage:

www.tantzky.de

- ↳ Service / Support
 - ↳ Verbrauchsmaterial
 - ↳ Online-Formular

Mit Eingabe der Serien-Nummer Ihres Druckers bzw. Multifunktionsystems, Ihrer Kunden-Nummer und Ihres Firmennamens sowie Ihrer Kontaktdaten können Sie dort direkt, rund um die Uhr und unkompliziert Ihre Bestellungen aufgeben.

Gerne können Sie uns mit den genannten Informationen ebenfalls eine E-Mail senden an: verbrauchsmaterial@tantzky.de.

Wie lange dauert eine Bestellung?

Alle eingehenden Bestellungen bis 12.30 Uhr versenden wir selbstverständlich noch am selben Tag. Sie erhalten das Verbrauchsmaterial durch einen Lieferservice. Meldungen bzw. Bestellungen, die nach 12.30 Uhr bei uns eingehen, werden am darauffolgenden Arbeitstag versandt.

In ganz dringenden Fällen können Sie sich gerne telefonisch mit uns in Verbindung setzen.

Während unserer Öffnungszeiten besteht selbstverständlich die Möglichkeit, Ihre vorab telefonisch bestellten Verbrauchsmaterialien auch gerne bei uns abzuholen. Bitte informieren Sie uns vorher per Telefon.

Was ist CMYK? Welcher Toner ist das?

Das CMYK-Farbmodell ist ein subtraktives Farbmodell, das die technische Grundlage für den modernen Vierfarbdruck bildet. Die Abkürzung CMYK steht für die drei Farbbestandteile Cyan, Magenta, Yellow und den Schwarzanteil Key als Farbtiefe.



C = Cyan



M = Magenta



Y = Yellow



K = Key / Schwarz

CMYK-Separation



Cyan

Magenta

Yellow

Key / Schwarz

Cyan + Magenta

Cyan+ Magenta+Yellow

Cyan + Magenta + Yellow + Key

**TANTZKY
Erinnerungsservice**



Sie erhalten eine Erinnerungs-E-Mail von uns.



Sie können die Zählerstände ablesen.



Sie übermitteln uns die Zählerstände auf der für Sie angenehmsten Weise.



Die Zählerstände werden erfasst, geprüft und abgerechnet.

Zählerstands-Meldung

Bitte pünktlich melden!

Um Ihnen die regelmäßige Übermittlung der Zählerstände zu erleichtern, stellen wir Ihnen hier die verschiedene Möglichkeiten vor, wie Sie uns den Zählerstand weiterleiten können.

Wählen Sie den für Ihr Unternehmen bequemsten Übermittlungsweg aus.

Warum benötigt die Werner Tantzky GmbH die aktuellen Zählerstände?

Für die mit Ihnen im Vertrag vereinbarte, turnusmäßige Abrechnung benötigen wir die Stückzahl, der von Ihnen tatsächlich getätigten Drucke bzw. Kopien Ihres Druckers oder Multifunktionssystem.

Hierzu melden Sie uns Stichtagsbezogen den oder die Zählerstände.

Nutzen Sie den freundlichen TANTZKY Erinnerungsservice.

Rechtzeitig vor Ablauf der Meldefrist, senden wir Ihnen gerne eine Erinnerungsmail an die von Ihnen gewünschte E-Mail-Adresse.

Das geht ganz schnell: Senden Sie uns eine kurze E-Mail mit dem Betreff: Erinnerungsservice und Ansprechpartner an: gabi.haller@tantzky.de.

Schritt für Schritt zum Zählerstand

Beispiel RICOH MPC 3002/3502/4502/5502 SP

1. Das System muss eingeschaltet sein.
2. Bitte drücken Sie die Taste: „Anwendermenü“ oder „Raute / 123“ auf der Tastatur Ihres Multifunktionssystems.
[siehe Abb.1 und Abb. 2]
Die Position dieser Taste variiert innerhalb der Systemklassen!
3. Im „Anwenderprogramm / Zähler / Abfrage“ können Sie bitte direkt den Button Zähler wählen.
[siehe Abb. 3 und Abb.4]
4. Im Menü „Zähler anzeigen / drucken“ bitte „Zählerliste drucken“ wählen.
[siehe Abb. 5 und Abb. 6]
5. Bitte drücken Sie die Starttaste zum Bestätigen und den Zählerstand auszudrucken.
siehe Abb.7 und Abb. 8
6. Beispielausdruck: einer Zählerstandsmeldung direkt vom System
7. Bitte übermitteln Sie uns bitte dieses Dokument.



Abb. 2

Abb. 1 Display mit Taste #/123



Abb. 4

Abb. 3 Menü: Anwenderprogramm Zähler / Abfrage



Abb. 6

Abb. 5 Menü: Zähler anzeigen / drucken

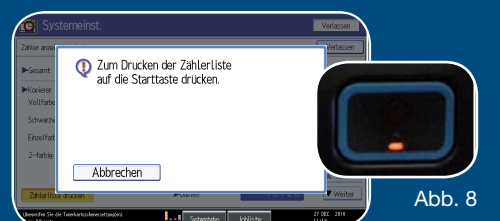



Abb. 8

Abb. 7 Meldung: Starttaste drücken



Please send FAX from this edge.
0721/98589-89

Page Counter

Serial No.: V1503900653
Data of Today: 21 Jan. 2015 13:51

Copier:Colour	3839
Copier:B & W	20289
Printer:Colour	98861
Printer:B & W	19122
Colour Total	102700
B & W Total	49532

Please FAX to ... 0721/98589-89



Abb. 1 Volltouch-Display



Abb. 2 Start-Menü



Abb. 3

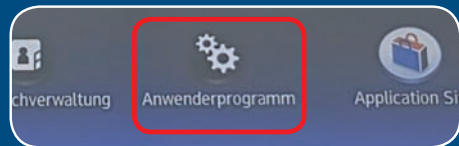


Abb. 4 Anwenderprogramm

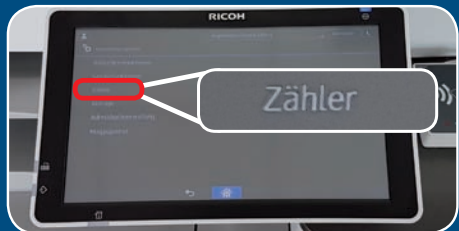


Abb. 5 Anwenderprogramm – Zähler

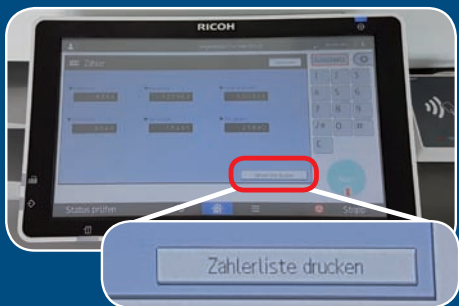


Abb. 6 Zählerliste drucken

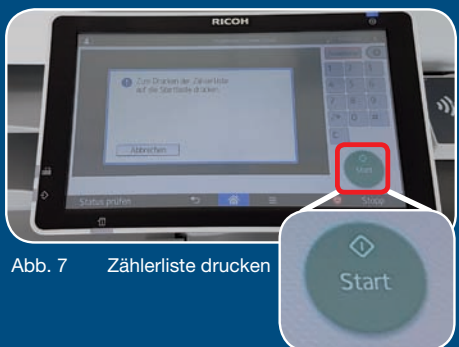



Abb. 7 Zählerliste drucken

Schritt für Schritt zum Zählerstand

Beispiel RICOH Multifunktionssysteme mit Volltouchdisplay

1. Das System muss eingeschaltet sein.
Bitte ggf. authentifizieren Sie sich.
2. Bitte wählen Sie im Startmenü das Symbol mit den kleinen Vierecken auf der rechten Seite des Displays (siehe Abb. 3)
3. Auf der folgenden Seiten wählen Sie bitte den Menüpunkt „Anwenderprogramm“ (siehe Abb. 4).
4. Im Anwender-Programm können Sie nun „Zähler“ wählen und bekommen das vollständige Zählermenü angezeigt. (siehe Abb. 5 / 6)
5. Bitte drücken Sie die Starttaste zum Bestätigen und den Zählerstand auszudrucken. siehe Abb. 7
6. Beispielausdruck: einer Zählerstandsmeldung direkt vom System
7. Bitte übermitteln Sie uns bitte dieses Dokument.



Please send FAX from this edge.
072198589-89

Page Counter

Serial No.: V1503900653
Data of Today: 21 Jan. 2015 13:51

Copier:Colour	3839
Copier:B & W	20289
Printer:Colour	98861
Printer:B & W	19122
Colour Total	102700
B & W Total	49532

Please FAX to ... 0721/98589-89

Senden Sie uns Ihre Service-Meldung ...



... per Online-Fomular



... per E-Mail



... per Telefon



... per Fax



... persönlich.

Welche weiteren Informationen benötigen Sie für die Zählerstandsübermittlung?

Bitte halten Sie folgende Informationen parat:

1. Seriennummer
2. Schwarz-Weiß-Zähler insgesamt oder auch Black-White total
3. Farbe insgesamt bzw. Colour total – nur bei Farbsystemen

Sie können uns gerne eine E-Mail an: zaehlerstand@tantzky.de senden.

Darüber hinaus können Sie die Zählerstände auch gerne online auf unserer Homepage eingeben.

Sollten Sie mehrere Drucker oder Multifunktionssysteme im Einsatz haben, stellen wir Ihnen auf unserer Homepage ein Excel-Formular zum Download zur Verfügung.

Sie können uns gerne das ausgedruckte Dokument ihres Systems scannen und per Mail senden oder direkt faxen, wie es Ihnen am einfachsten erscheint.

Was passiert, wenn Sie die termingerechte Meldung vergessen haben?

Ab sofort werden wir einen Schätzwert, anhand Ihrer durchschnittlich getätigten Kopien / Drucke der vergangenen Monate zu Grunde legen.

Wir danken Ihnen für Ihr Verständnis und bieten Ihnen den freundlichen E-Mail-Erinnerungsservice der Werner Tantzky GmbH.

Nutzen Sie die Kraft der Automatisierung.

Die Werner Tantzky GmbH hält verschiedene verschiedene Softwarelösungen parat, die Ihnen diese Tätigkeiten abnimmt und beispielsweise automatisch die Zählerstände übermittelt Tonerbestellungen an uns meldet.

Hardware-Services & IT-Support

Hotline

✓

✓

per E-Mail

✓

kostenpflichtig

per Telefon

✓

kostenpflichtig

per Fernwartungssoftware

✓

kostenpflichtig

Rufbereitschaft

kostenpflichtig

kostenpflichtig

Web-Portal

✓

kostenpflichtig

Hardware Services

Inspektion und Wartung

✓

kostenpflichtig

Reinigung

✓

kostenpflichtig

Instandsetzung

✓

kostenpflichtig

Reparaturen

✓

kostenpflichtig

An- und Abfahrt Servicetechniker

✓

kostenpflichtig

Ersatz- und Verschleißteile

✓

kostenpflichtig

Verbrauchsmaterial

✓

kostenpflichtig

inkl. Toner Schwarzweiß / Farbe

✓

kostenpflichtig

inkl. Trommeln, Developer

✓

kostenpflichtig

Verbrauchsmittellieferung

✓

kostenpflichtig

Papier

kostenpflichtig

kostenpflichtig

Heftklammern

kostenpflichtig

kostenpflichtig

Garantieabwicklung

✓

✓

Schäden aufgrund unsachgemäßer
Behandlung von Systemen und
Zubehörteilen

kostenpflichtig

kostenpflichtig

IT-Support

Bereitstellung von Updates

✓

kostenpflichtig

Störungsannahme

✓

kostenpflichtig

Fehlerbeseitigung innerhalb des
definierten Leistungsumfang

✓

kostenpflichtig

Beratung

✓

kostenpflichtig

Programmierung und
Programmänderung

kostenpflichtig

kostenpflichtig

Netzwerkarbeiten / Netzwerkanbindung

kostenpflichtig

kostenpflichtig

Fehlerbeseitigung aufgrund von
kundenseitigen Programmänderungen

kostenpflichtig

kostenpflichtig