

HEIDELBERG



HEIDELBERG Kundenportal



info.at@heidelberg.com



+43 1 60140 255

Service.



«Als Serviceleiter steht für mich die Kundenzufriedenheit an erster Stelle.»

Schnellstmöglicher Service zu unserer technischen Expertise.

Sie erreichen uns schnell und unkompliziert über das HEIDELBERG Kundenportal, per E-Mail und analog per Telefon.

Moritz Müller
Leitung Service
moritz.mueller@heidelberg.com



Jutta Schneegold

Service Business & Vertrieb

jutta.schneegold@heidelberg.com



Reinhard Stefan

Installation Manager

reinhard.stefan@heidelberg.com

Technischer Innendienst.

**Unsere digitalen Werkzeuge sichern
eine schnelle und effektive Entstörung.**



Michael Mayer

Gruppenleiter Press & Technische Klärung Press Mechanik
michael.mayer@heidelberg.com



Harald Hollerer

Disponent Press
harald.hollerer@heidelberg.com



Jörg Wotawa

Technische Klärung Press Elektrik
joerg.wotawa@heidelberg.com

Press Außendienst.

Ihre Experten rund um die Druckmaschine.



Marcus Edelbacher
Instrukteur



Goeksal Ertek
Mechaniker



Claus Fabian
Elektriker



Wilhelm Gruber
Mechaniker



Karl Schmid
Elektriker



Karl Schuhai
Elektriker



Hannes Waldhauser
Instrukteur

Zlatko Krulec
Mechaniker

Karl Herfert
Mechaniker

Walter Hykade
Mechaniker

Markus Wagner
Mechaniker

Prepress, Postpress & Software.

Ihre Experten für die gesamte Wertschöpfungskette im Drucksaal.



Bozidar Jovanovic

Gruppenleiter & Disponent Prepress, Postpress & Gallus
bozidar.jovanovic@heidelberg.com



Hans Blümel

Software Prepress



Thomas Fahnler

Software



Robert Felbermayer

Prepress



Mark Schollenberger

Postpress

Rainer Kees

Postpress

Harald Kuczmierczyk

Disponent Prepress & Digital

Andreas Ofner

Postpress

Paul Pausch

Postpress

Thomas Weirauch

Postpress

Serviceleistungen.

Wir sind ...

erreichbar	Montag bis Donnerstag von 7 - 16 Uhr und Freitag von 7 - 12 Uhr. Über das Kundenportal und per E-Mail können jederzeit Störungen erfasst werden.
zielgerichtet	Im Vertragsfall wird unser technischer Innendienst sofort mit der Lösungsfindung starten.
nachvollziehbar	Alle Informationen werden dokumentiert. Meldungen und Servicehistorie sind stets verfügbar.
kundenorientiert	Dringende Angelegenheiten und Maschinenstillstände werden priorisiert.
kompetent	Statusrückmeldungen von Serviceeinsätzen, Ersatzteillieferungen, usw.

Telefonbereitschaft

Zusätzlich zum Zeitfenster der regulären Arbeitszeiten bieten wir unseren Kunden mit Vertrag für Notfälle am Abend einen telefonischen Bereitschaftsdienst:

- Telefonische Unterstützung sowie Fehleranalyse und -behebung
- Unterstützung über Remote Service
- Aufnahme von dringenden Ersatzteilbestellungen

Vertriebsinnendienst.

Unser Versprechen: Wir kümmern uns um Ihr Anliegen.



Timotheus Stocker
Leitung Vertriebsinnendienst



Anja Dylgjeri
Auftragsmanagement Ersatzteile



Wilfried Eckhardt
Auftragsmanagement Ersatzteile



Peter Gutta
Auftragsmanagement
Verbrauchsmaterial



Anđelija Petrovic
Auftragsmanagement
Verbrauchsmaterial/Forecast



Aleksandra Trisic
Auftragsmanagement
Verbrauchsmaterial



Monika Waggener
Auftragsmanagement
Mischstation/Verträge

Kontakt

v.material@heidelberg.com
ersatzteile.at@heidelberg.com

Franz Eichinger
Auftragsmanagement Equipment/
eShop/Verträge & Kundenportal

Kommunikationskanäle.

Wir sind über vielfältige Wege für Sie erreichbar.



Video Assistant bei Remote Vertrag

Mit dem Video Assistant sehen die HEIDELBERG Techniker genau das, was der Kunde sieht. Alles, was Sie benötigen, ist ein Smart-Device (Smartphone, Tablet, Datenbrille) und die App Sightcall. Der Video Assistant erweitert den bisherigen Remote-Support, ermöglicht die schnelle und präzise Analyse komplexer Situationen beim Kunden und trägt maßgeblich zur schnellen Problemlösung bei. Probieren Sie es heute aus und vereinbaren einen kostenlosen Testcall.



pCall

Mit Predictive Monitoring werden Maschinendaten genutzt, die durch intelligente Sensoren erfasst und online an den HEIDELBERG Cloud-Service übertragen werden. Dort werden die Daten mittels Big Data-Analyse ausgewertet. Bei Auffälligkeiten planen unsere Predictive Monitoring Experten Gegenmaßnahmen, die gebündelt umgesetzt werden, bevor Fehler tatsächlich auftreten. Mit Predictive Monitoring werden Sie regelmäßig über den Maschinenzustand und mögliche Serviceeinsätze informiert – und können frei über deren Zeitpunkt entscheiden.



eCall

Das Notfallmeldesystem mit intelligenter Diagnose. Beim Auftreten bestimmter technischer Probleme generiert die Maschine automatisch einen eCall. Dieser wird gleichzeitig zum Anwender und zum HEIDELBERG Service gesendet. Mit einem einfachen Klick kann der Anwender sofort den HEIDELBERG Service um Unterstützung bitten. Das intelligente Diagnosetool analysiert die Daten automatisch vorab und schlägt eine Lösung vor. Die Benachrichtigung, Datenübertragung und intelligente Vorabdiagnose geschieht in weniger als einer Minute.



HEIDELBERG Kundenportal

Das HEIDELBERG Kundenportal ist Ihre zentrale Anlaufstelle für den einfachen Zugang zu Produktions- und Workflow-Apps, Analysen, Service und Wartung, Shopping sowie Verwaltungstools. Verschaffen Sie sich einen vollständigen Überblick über Ihre aktuellen Service-Fälle und den Wartungsstatus Ihrer Maschinen einschließlich anstehender Wartungen. Oder nutzen Sie die Online-Schulungs-App, in der wir unser geballtes Wissen für Sie aufbereitet haben. Greifen Sie bequem auf alles zu, was Sie für die Steuerung Ihrer Druckerei benötigen. Egal ob mit Laptop, Tablet oder Smartphone – dank der Cloud haben Sie jederzeit und überall Zugriff auf Ihre Daten.