

# SERVICES... L'AVENIR EST AU PRÉDICTIF

Martina Benkova est Director Services chez Heidelberg Benelux. Elle revient sur l'extrême exhaustivité du support proposé par ses équipes aux industries graphiques.

Aujourd'hui,

**70 %**

des problèmes relevant de l'électronique des presses et

**90 %**

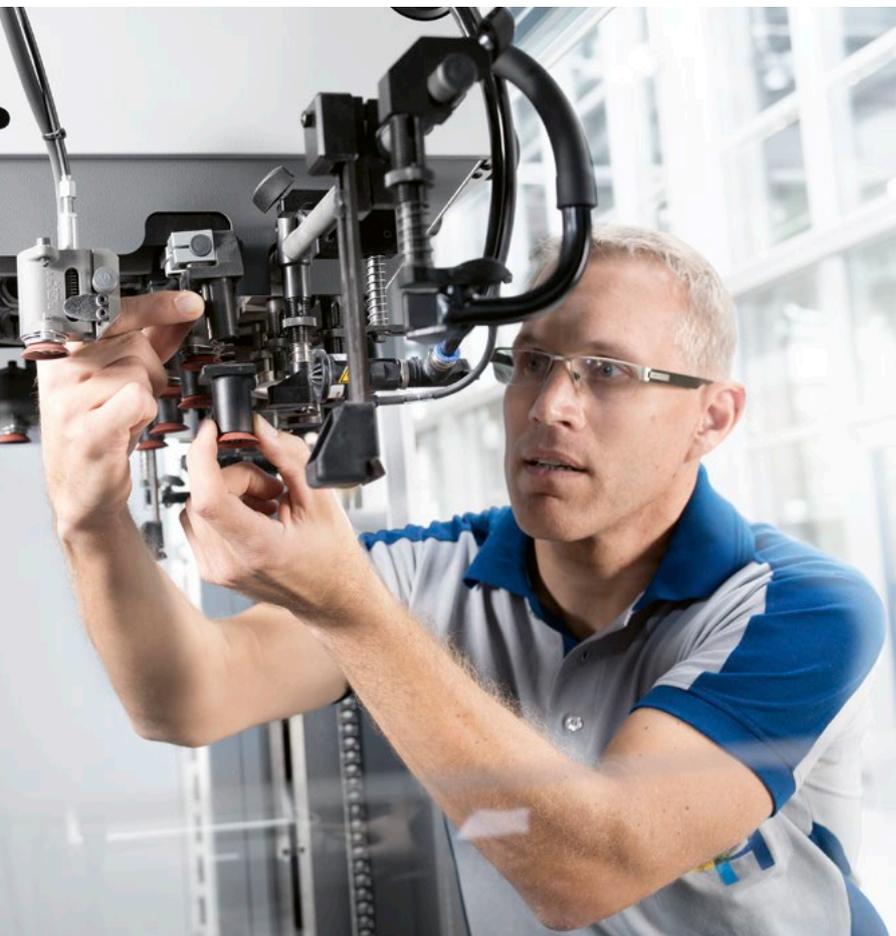
des questions relatives au workflow sous Prinect sont résolus à distance, augmentant de manière considérable le temps de disponibilité des machines

« Le service au client est depuis toujours inscrit dans l'ADN de Heidelberg. Cela dit, le support offert aux industries graphiques a considérablement évolué depuis les années 1990. Nous sommes passés de la réparation et du remplacement de pièces au diagnostic et à la maintenance réactive par Internet. Depuis le début de la présente décennie, la tendance est clairement à la gestion directe des performances et au contrôle prédictif. En d'autres termes, ce système de surveillance constante permet de détecter les problèmes avant qu'ils ne se produisent, d'éliminer ou de réduire les risques d'immobilisation, accroissant d'autant la disponibilité des machines. L'avantage pour nos clients est indiscutable et les coûts très largement amortis par les gains de productivité. »

« Le service prédictif, qui a requis et requiert toujours un développement énorme de la part de Heidelberg, mobilise les meilleures compétences du monde de l'imprimerie. Il est disponible internationalement 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Ce service à distance est absolument exclusif. Il

s'agit véritablement d'une organisation tout entière orientée vers l'accroissement des performances, allant du prepress à la finition et aux fonctions logicielles. Le portfolio comprend des outils de diagnostic online, des possibilités d'appel automatique, le suivi des performances, la distribution automatique de logiciels, le calibrage sous Prinect, le benchmarking. Heidelberg est véritablement le leader absolu en matière de remote services à destination des industries graphiques. »

→ **Pour plus d'information, n'hésitez pas à prendre contact avec nos collègues du Service au +32 2 727 33 50**



## UNE GALAXIE À LA DISPOSITION DES INDUSTRIES GRAPHIQUES

Heidelberg Benelux assure indifféremment l'installation, le déménagement, la maintenance, la mise à niveau, le support à distance, les réparations et les fournitures pour les matériels qu'elle commercialise. Nous proposons tous les supports à la formation, au contrôle de qualité, au color management et à la productivité, ainsi que toutes les formes d'organisation, de planning et d'optimisation. Cette offre est de plus assortie d'une structure contractuelle très souple.

Cette offre très complète vous permet de consacrer plus de temps aux questions essentielles. Nos services techniques vous proposent ainsi un accès immédiat, efficace et sûr à notre expertise et à nos pièces détachées d'origine. Nos spécialistes sont toujours à portée. Avec nos services de performance, nous pouvons travailler ensemble à l'amélioration de la productivité tout au long du processus de fabrication.

---

### Services techniques

- Installation et déménagement de machines
- Maintenance
- Services à distance
- Réparation
- Pièces détachées d'origine
- Remise à neuf

### Services de performance

- Évaluation des performances
- Color Management
- Formation
- Mises à niveau
- Surveillance et contrôle prédictifs
- Optimisation des résultats
- Optimisation des imprimeries

### Contrats de service

- Programmes de partenariat
  - Maintenance des logiciels
-