

SERVICES... VOORSPELBAARHEID IS DE TOEKOMST

Martina Benkova is Director Services bij Heidelberg Benelux. Ze vertelt meer over de unieke en uitgebreide klantenservice die haar teams aan bedrijven uit de grafische sector aanbieden.

70%

van de problemen die te maken hebben met de elektronica van de persen en

90%

van de vragen in verband met de Prinect-workflow lossen we op afstand op en dat verhoogt de beschikbaarheid van de machines aanzienlijk.

“Klantenservice zit absoluut in het DNA van Heidelberg, dat is altijd zo geweest. Maar de service aan de grafische industrie is sinds de jaren 1990 sterk geëvolueerd. We zijn van reparaties en vervanging van onderdelen overgegaan naar diagnose en proactief onderhoud via het internet. Sinds het begin van dit decennium zien we een duidelijke trend naar beheersbaarheid van de prestaties en voorspellende controle. Met andere woorden, met dit systeem van constant toezicht ontdekken we de problemen nog voor ze zich voordoen, kunnen we de risico's van stilstand wegnemen of verminderen en de beschikbaarheid van de machines dus verhogen. Dat biedt onmiskenbare voordelen voor onze klanten en de kosten worden ruimschoots gedekt door de productiviteitswinst.”

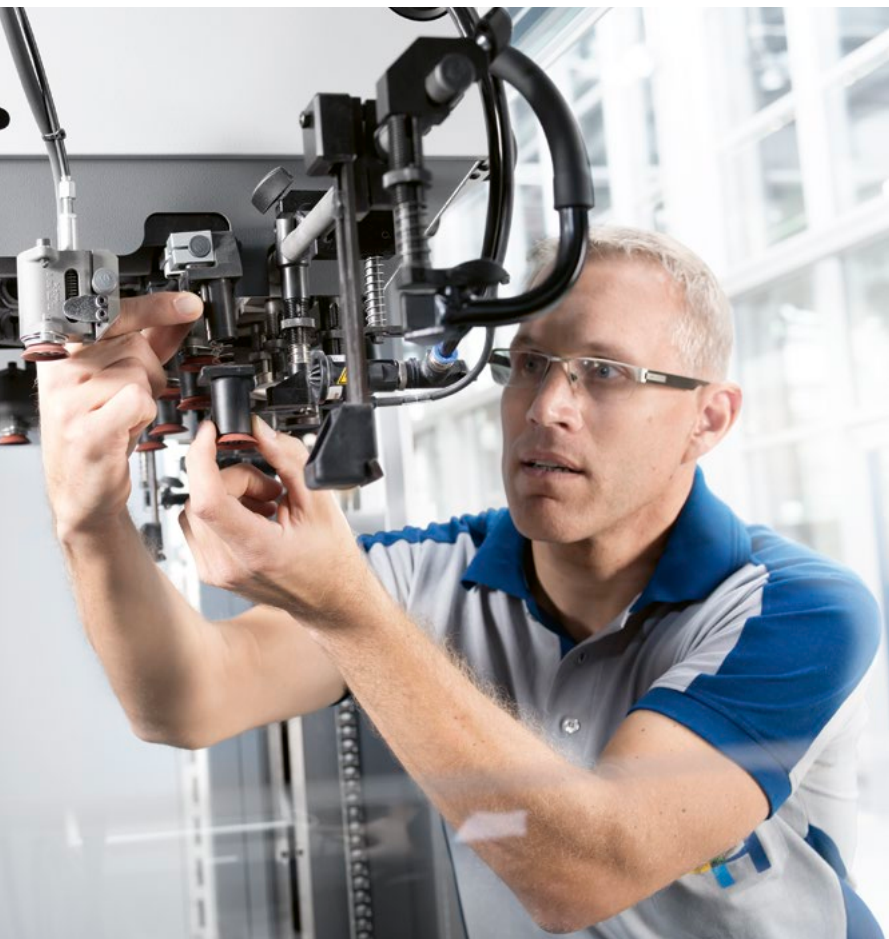
“Voorspellende service, die een enorme ontwikkeling heeft geleverd en nog vergt van Heidelberg, mobiliseert de beste competenties van de grafische wereld. Hij is internationaal 24 uur op 24 en 7 dagen op 7 beschikbaar. Die service op afstand is echt uniek. De gehele organisatie is afgestemd

op het verhogen van de prestaties, van prepress tot afwerking en softwarefuncties. De portfolio omvat online diagnosetools, automatische oproepmogelijkheden, opvolging van de prestaties, automatische software-distributie, kalibrering onder Prinect, benchmarking. Heidelberg is de absolute leider op het vlak van remote services voor de grafische industrie.”

“De service is zodanig geëvolueerd dat onze technische teams niet meer alleen de beschikbaarheid en de beheersing van de machines garanderen. We bieden vandaag ook betrouwbaarheid, stabiliteit en productiviteit dankzij de maximale optimalisering van de workflow. Ons aanbod is erg uitgebreid – opleiding, upgraden van de vaardigheden, kwaliteitscontrole, productiviteit – en wordt gesteund door onze ervaring en een netwerk dat zijn gelijke niet heeft in de grafische industrie.”



Neem voor meer informatie contact op met onze Service collega's: +32 2 727 33 50 of +31 23 512 15 25



VOLLEDIG GAMMA DIENSTEN

Heidelberg Benelux zorgt zowel voor de installatie als de verhuizing, het onderhoud, de upgrade, de Remote Support, de reparaties en onderdelen van de machines die we verkopen. We bieden alle dienstverleningen voor opleiding, kwaliteitscontrole, kleurbeheer en alle vormen van optimalisering van de drukkerij. Dat aanbod wordt bovendien aangevuld met erg flexibele service-overeenkomsten.

Dit uitgebreide aanbod van diensten geeft u meer tijd voor essentiële zaken. Met onze technische diensten bieden wij u snelle, efficiënte en betrouwbare toegang tot onze expertise en alle originele onderdelen – onze servicetechnici zijn altijd dichtbij. Met onze Performance Services werken wij samen met u aan het optimaliseren van de productiviteit in de totale productie.

Technische diensten

- Installatie en verhuizing van machines
- Onderhoud
- Remote Support
- Reparatie
- Originele onderdelen (Spare Parts)
- Revisie

Performance diensten

- Performance Evaluation
- Color Management
- Opleiding
- Upgrades en retrofits
- Predictieve monitoring
- Optimalisering van de resultaten
- Drukkerijoptimalisering

Service-overeenkomsten

- Partner programma
 - Software-onderhoud
-