

HEIDELBERG SERVICE

Premium Service nach Mass für Kromer Print AG

Mit einem massgeschneiderten Premium Service-Vertrag sichert sich die Kromer Print AG einen **24-Stunden-Support auf der ganzen Produktionstechnik von HEIDELBERG**. Das Unternehmen gewinnt **höchstmögliche Sicherheit im permanenten Vierschichtbetrieb bei maximaler Kostentransparenz**.



Die Kromer Print AG produziert in einem modernen Druck- und Logistikzentrum im Industriegebiet Gexi in Lenzburg.

Die Kromer Print AG und die Heidelberg Schweiz AG haben ein Vertragsgeschäft auf Stufe Premium Service abgeschlossen. Das Vertragspaket beruht auf dem Partnerprogramm von HEIDELBERG und ist auf die Bedürfnisse des Druckereiunternehmens zugeschnitten. Im Partnerprogramm sind die Service-Leistungen modularartig aufgebaut. Sie können bedarfsgerecht zusammengestellt werden.

Im modernen Druck- und Logistikzentrum der Kromer Print AG in Lenzburg produzieren vier Bogenoffsetmaschinen von HEIDELBERG: eine Speedmaster XL 106-4+L, eine Speedmaster SX 52-4+L, eine Speedmaster SM 52-2 und eine umstellbare Printmaster PM 74-2-P. Die Druckplatten werden auf einem CtP-System Suprasetter 106 belichtet.

Mit dem Vertrag sichert sich die Kromer Print AG auf der gesamten Produktionstechnik einschliesslich Suprasetter 106 den Remote Support, die Präventivwartung, Reparaturen und Entstörungen sowie die Versorgung mit Ersatzteilen. Die Lieferung von Ersatz- und Verschleissteilen gilt auch für die umstellbare Zweifarbenbogenoffsetmaschine Printmaster PM 74.

Just-in-Time-Produktion im Vierschichtbetrieb

Ein Kromer-Arbeitstag dauert 24 Stunden. Die Produktion ist minutiös durchgetaktet. Den Takt gibt die Produktionsplanung vor. Ihm folgen die Bebilderung der Druckplatten auf dem Suprasetter 106 und der anschliessende Druckprozess auf den Speedmaster-Maschinen.

Bern, 27. September 2023

HEIDELBERG

Heidelberg Schweiz AG
Brunnmattstrasse 20, 3001 Bern
heidelberg.com/ch



Ein industriell produzierender Druckereibetrieb ist auf sichere Service-Leistungen angewiesen. Die Speedmaster XL 106 produziert im Vierschichtbetrieb, jeweils rund um die Uhr von Sonntagnacht bis am nächsten Samstagabend.

Es ist eine Just-in-Time-Produktion, gesteuert über die Prinect Technologie. Auf dem CtP-Belichter werden kaum Druckplatten auf Vorrat ausgegeben. «Der Premium Service von HEIDELBERG ist unser Backup», sagt Steffen Rüter. Der Teamleiter Druck braucht die Sicherheit, dass er rund um die Uhr im Vierschichtbetrieb produzieren kann. Denn die Kunden der Kromer Print AG setzen enge Termine und verlassen sich darauf, dass ihre Druckerzeugnisse pünktlich geliefert werden.

Den Grossteil des Auftragsvolumens produziert die Kromer Print AG auf der Speedmaster XL 106 und auf der Speedmaster SX 52. Die Grossformatmaschine hat Jahrgang 2017. Sie produziert im Vierschichtbetrieb, jeweils rund um die Uhr. Mit über 40 Millionen gedruckten Bogen pro Jahr zählt sie im globalen Vergleich zu den leistungsfähigsten Bogenoffsetmaschinen ihrer Klasse. Das Peak-Performance-System ist mit der HEIDELBERG Cloud verbunden und wird über Predictive Monitoring permanent überwacht. Ursachen möglicher Störungen werden erkannt und behoben, bevor ein Maschinenstillstand die Produktion während einer nicht abschätzbaren Zeitdauer stilllegt.

Der industrielle Betrieb setzt voraus, dass die Druckerei auf einen reaktionsschnellen Service und Support zählen kann. Wird von einer Druckmaschine oder dem CtP-System ein eCall oder ein pCall abgesetzt, oder löst ein Mitarbeiter über das HEIDELBERG Kundenportal ein Service-Ticket aus, ist ein Rückruf durch einen Techniker innerhalb von maximal 20 Minuten garantiert, nach Möglichkeit mit einem qualifizierten Vorschlag, wie eine Störung behoben werden kann. An diesem Versprechen lässt sich HEIDELBERG in Bezug auf die Qualität der Service-Leistungen messen.

Speedmaster SX 52 komplett revidiert

Auch die Speedmaster SX 52 ist während 24 Stunden am Tag ausgelastet. Neben Zeitschriftenumschlägen in kleineren Auflagen produziert sie Aufträge, die direkt aus einer Vielzahl an B2B-Shops kommen. Geschäftsdrucksachen gehören typischerweise dazu. Ein wichtiger Teil des gesamten Druckvolumens sind Kuverts, in der Summe über zehn Millionen Stück pro Jahr.

Im August haben die Techniker der Heidelberg Schweiz AG die Maschine komplett revidiert. Sämtliche funktionsrelevanten Komponenten wurden kontrolliert, neu eingestellt und wo notwendig ausgetauscht. Die Kromer Print AG wird auf der Speedmaster SX 52 während weiterer Jahre sicher und wirtschaftlich produzieren.

Klar geregelte Verantwortlichkeiten

«Wir sind ein bekennender HEIDELBERG-Kunde» sagt Steffen Rüter. Workflow-Steuerung, Produktionstechnik, Verbrauchsmaterial und Service bilden bei der Kromer Print AG eine Einheit, «ein funktionierendes System», wie er es formuliert. Wichtig ist für ihn, dass die Verantwortlichkeiten klar geregelt sind. Indem allein HEIDELBERG für das ganze System zuständig ist, werden die Ursachen möglicher Störungen zielgerichtet lokalisiert und schnell behoben.

Mit dem Premium Service gewinnt die Kromer Print AG nicht nur Sicherheit in der Produktion. «Wir können auf Grundlagen budgetieren, die bekannt sind, sagt Steffen Rüter. «Wir wissen genau, was die Leistungen von HEIDELBERG beinhalten, und wir kennen die Kosten.»



Die Speedmaster XL 106 produziert im Vierschichtbetrieb, jeweils rund um die Uhr von Sonntagnacht bis am nächsten Samstagabend.

Wie der Support bei HEIDELBERG arbeitet

Meldungen zu Störungen an Maschinen werden bei HEIDELBERG in einer Datenbank erfasst und durch Technische Klärer umgehend bearbeitet. Meldungen können über eCall, pCall, das HEIDELBERG Kundenportal (Auslösen eines Service-Tickets) oder telefonisch übermittelt werden.

eCall: Das Nachrichtensystem eCall meldet ein mögliches Problem am Prinect Press Center der Druckmaschine. Sobald die Meldung vom Bediener quittiert worden ist, wird sie an den HEIDELBERG SERVICE weitergeleitet. Eine Diagnose-Software analysiert die Daten und schlägt innerhalb von einer Minute vor, wie das Problem behoben werden kann.

pCall: Sensoren in der Druckmaschine überwachen laufend die Funktionen und gleichen die Daten mit Soll-Werten in der Cloud ab. Unregelmäßigkeiten registriert das System und meldet es an den HEIDELBERG SERVICE. Dieser leitet frühzeitig Massnahmen ein und verhindert, dass es zu einem nicht geplanten Stillstand des Produktionssystems kommt.

HEIDELBERG Kundenportal: Über das HEIDELBERG Kundenportal (HCP) erhalten Druckereien den Zugang zu allen administrativen und technischen Informationen ihres Produktionsbetriebs. Das HCP bietet Einblick in laufende Service-Verträge, öffnet den Zugang zu den Prinect-Software-Produkten und zum Online-Shop, zeigt Kennzahlen zur Produktionstechnik (Print Shop Analytics) und ermöglicht es, Service-Tickets zu eröffnen. Dank «Over the Air»-Updates stehen neue Funktionen und Software-Updates stets sofort zur Verfügung.

Das HCP löst den HEIDELBERG Assistant ab, der auf der Drupa 2016 eingeführt worden ist. Druckereien, die aktuell mit dem HEIDELBERG Assistant arbeiten, werden automatisch auf das HEIDELBERG Kundenportal migriert. Der Zugang auf das HCP ist über ein beliebiges Endgerät, das mit dem Internet verbunden ist, möglich. Eine sichere Cloud-Infrastruktur von HEIDELBERG schützt alle Daten effektiv vor unberechtigten Zugriffen.