

HEIDELBERG SERVICE

Jetfire 50: HEIDELBERG Schweiz ist das Service-Kompetenzzentrum

Mit der Aufnahme der Jetfire 50 in das Portfolio hat die Heidelberger Druckmaschinen AG die Service-Organisation entsprechend neu aufgestellt. In der Schweiz stellen ausgebildete Spezialisten im Innen- und im Aussendienst die Service-Leistungen rund um das Bogen-Inkjet-System sicher.

Seit der Drupa 2024 führt die Heidelberger Druckmaschinen AG (HEIDELBERG) mit der Jetfire 50 ein industrielles Bogen-Inkjet-System im Angebot. Im Hintergrund hat die Heidelberg Schweiz AG eine Organisation aufgebaut, die den Service für das Inkjet-System in der ganzen Schweiz sicherstellt. Das neu gebildete ‚Digital Print Service Team‘ wird für den Start mit zwei ausgebildeten Technikern im Aussendienst gestellt und mit dem Markt mit bis zu zwei weiteren Technikern, die als Back-up bereitstehen, mitwachsen. Unterstützt werden die Techniker von Bern aus durch das bestehende Back Office im Innendienst.

Die zwei Aussendienst-Mitarbeiter sind für die Installation der Jetfire 50, deren Integration in die Workflow-Umgebung eines Kunden, das Color Management, die Instruktion und für alle nachfolgenden Service-Leistungen verantwortlich. Damit richten sich Kunden mit allen Fragen immer an dieselben Ansprechpartner, die mit der Landessprache und mit der Druckereibranche eng vertraut sind. Die Techniker arbeiten seit vielen Jahren bei der Heidelberg Schweiz AG. Sie kennen die Prinect-Technologie von HEIDELBERG und verfügen über die Expertise rund um die Kalibration der Produktionstechnik von HEIDELBERG für den Bogenoffset und den Digitaldruck.

Im Back Office im Innendienst sind die Installationsplanung, die Disposition für Service-Einsätze und die Verwaltung der Verbrauchsmaterialien, auch Tinten, angesiedelt. Anfragen werden über die zentrale Telefonnummer 031 385 04 44 oder online über das HEIDELBERG Kundenportal

entgegengenommen. Weitere Eingangskanäle sind die beiden elektronischen Meldesysteme eCall und pCall (siehe Abbildung). Hinzu kommen planmässig und systematisch durchgeführte Wartungsarbeiten. Diese werden im Rahmen einer Service-Vereinbarung gemäss dem Partnerprogramm von HEIDELBERG Schweiz erbracht. Es gilt das bekannte Leistungsversprechen in Bezug auf Erreichbarkeit und Reaktionszeit.

Ein starkes Support-Netzwerk

Die Service-Leistungen sind in drei Ebenen aufgebaut und sichern zuverlässige Lösungen auch bei komplexen Störungen. Der First-Level-Support ist in das lokale Back Office und den Aussendienst der Heidelberg Schweiz AG aufgeteilt. Hier findet sowohl der Erstkontakt als auch der direkte Einsatz beim Kunden statt. Für komplexere Störfälle oder Remote-Meldungen kommt der Second-Level-Support zum Tragen, gebildet von Experten der Heidelberger Druckmaschinen AG am Hauptsitz in Wiesloch-Walldorf. Sie stehen in enger Verbindung mit den lokalen Technikern der Heidelberg Schweiz AG, mit dem globalen HEIDELBERG-Netzwerk und mit den Spezialisten von Canon am Standort Venlo. Auf der obersten Ebene leistet das Third-Level-Support-Team von Canon Unterstützung, zu dem das Jetfire-Team in Wiesloch Zugang hat. Hier werden bei Bedarf von Spezialisten aus Konstruktion und Entwicklung die Ursachen einer möglichen Störung behoben.

Mehrstufige Ausbildung auf der Jetfire 50

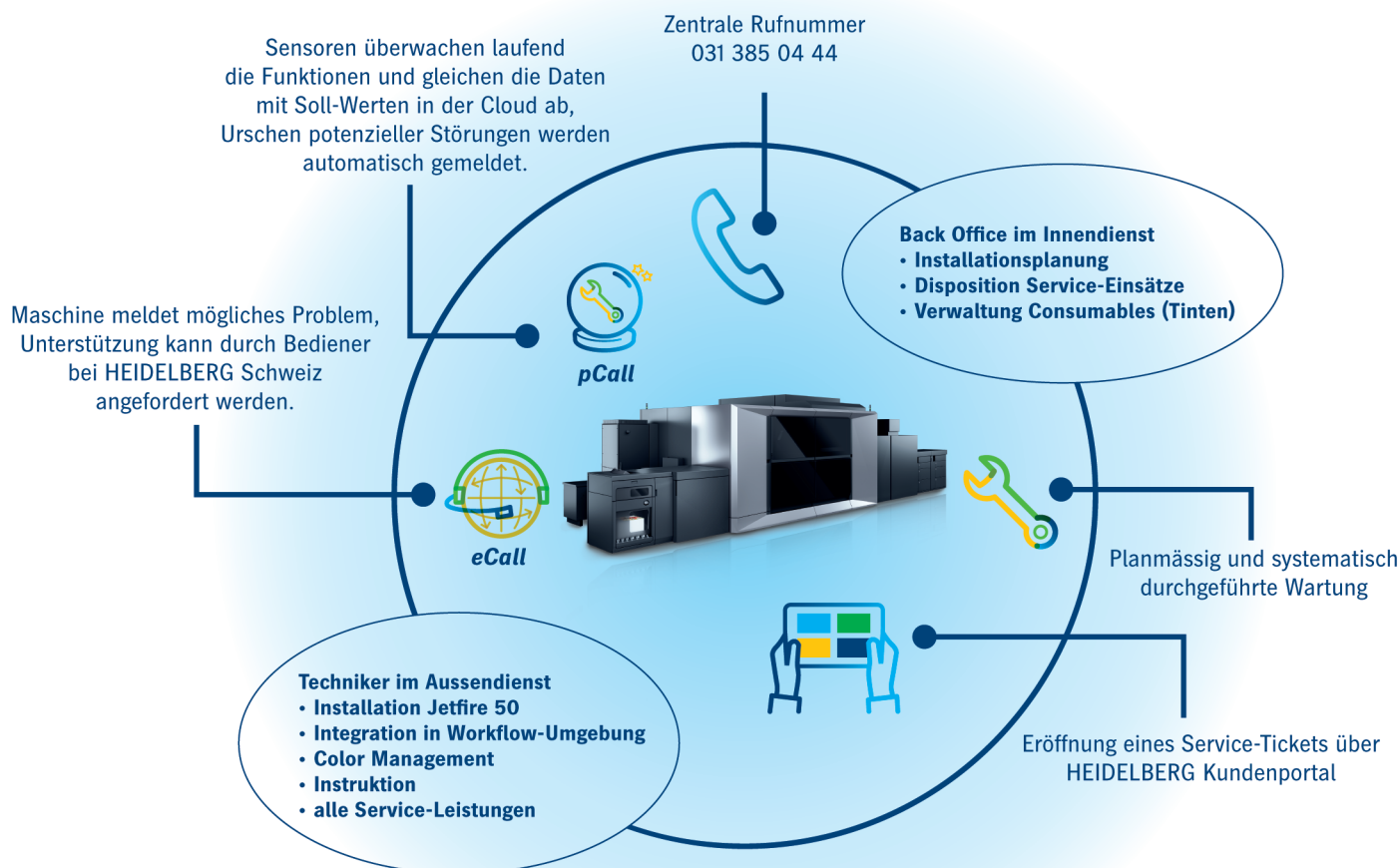
Die Techniker der Heidelberg Schweiz AG durchlaufen auf der Jetfire 50 eine mehrstufige Ausbil-

Bern, 20. Dezember 2024

derung. Auf ein Training am Standort Wiesloch im September folgte im Oktober die Begleitung der Installation eines Inkjet-Systems im Ausbildungszentrum des Print Media Center in Wiesloch. Im Rahmen einer zweiten Schulung wurden die Techniker zuerst in der Anwendung der Jetfire 50 und danach am eigentlichen Produkt unterrichtet.

Im Februar 2025 werden die Techniker der Heidelberg Schweiz AG gemeinsam mit Spezialisten

des Mutterhauses eine Jetfire 50 für die Hunkeler Innovationdays in Luzern aufbauen und anschliessend an die Messe wieder demontieren. Kundeninstallationen in der Schweiz sind ab Januar 2025 möglich. Die Techniker der Heidelberg Schweiz AG werden kontinuierlich zu den Themen Prinect Digital Frontend und Prinect weitergebildet.



Das neu gebildete ‚Digital Print Service Team‘ wird für den Start mit zwei ausgebildeten Technikern im Aussendienst gestellt und mit dem Markt mit bis zu zwei weiteren Technikern, die als Back-up bereitstehen, mitwachsen. Unterstützt werden die Techniker von Bern aus durch das bestehende Back Office im Innendienst. Die Kunden können Service-Leistungen über unterschiedliche Kanäle anfordern.