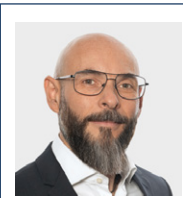


HEIDELBERG SwissNewspaper

DIE SERVICE-STRATEGIE DER HEIDELBERG SCHWEIZ AG

Bern ist das Service-Kompetenzzentrum

Die Heidelberg Schweiz AG unterhält die branchenweit stärkste Service-Organisation. Die Leistungsqualität, wie der Markt sie in der Bogenoffsettechnik kennt, gilt auch für das neue Segment Digital Print. Dazu wurde in Bern ein Service-Team im Aussen- und im Innendienst aufgestellt. Die Kunden der Heidelberg Schweiz AG wenden sich mit allen Fragen an nur einen Ansprechpartner.



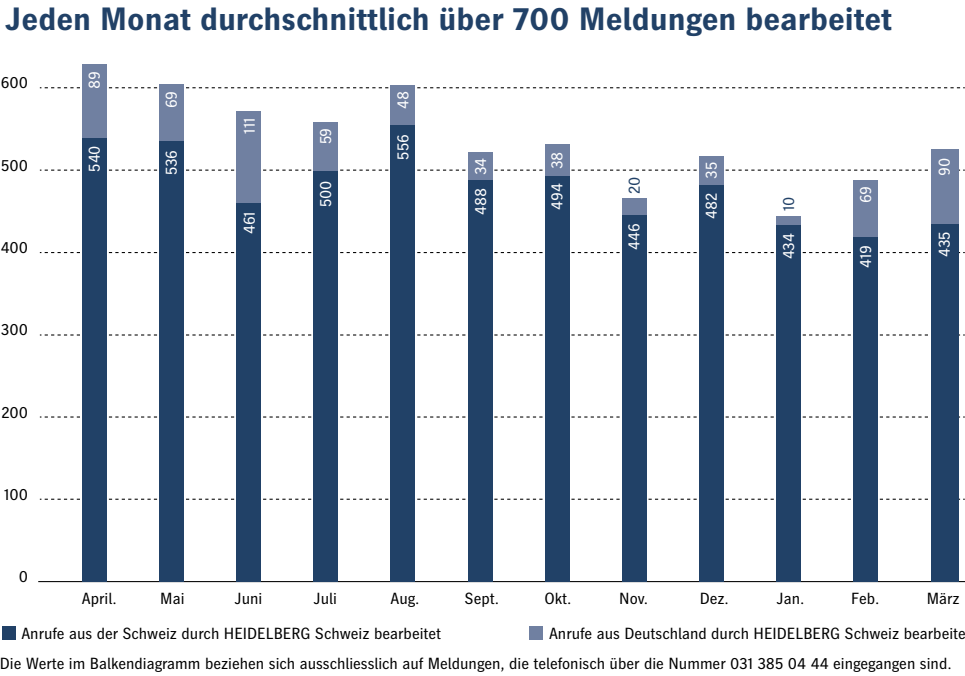
Antonio Bucolo
Leiter SERVICE Schweiz

Meine Vision ist es, den hohen Standard des SERVICE Schweiz, wie ihn unsere Kunden aus Press, Postpress, CtP und Prinect kennen und schätzen, auf das neue zukunftssträchtige Segment Digital Print zu übertragen. Das können wir durch meine 32-jährige Erfahrung im Service und die neu gebildeten Kern-Teams gewährleisten.

Im Rahmen unserer Road to Perfection und in Zusammenarbeit mit dem globalen Competence Center werden unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf der Jetfire 50 und den Gallus-Etikettendrucksystemen intensiv geschult.

Über den Net Promoter Score können Kunden die Qualität unseres Services laufend beurteilen. Der enge Austausch hilft uns, die Leistungen ständig zu verbessern und die Erwartungen des Marktes zu erfüllen.

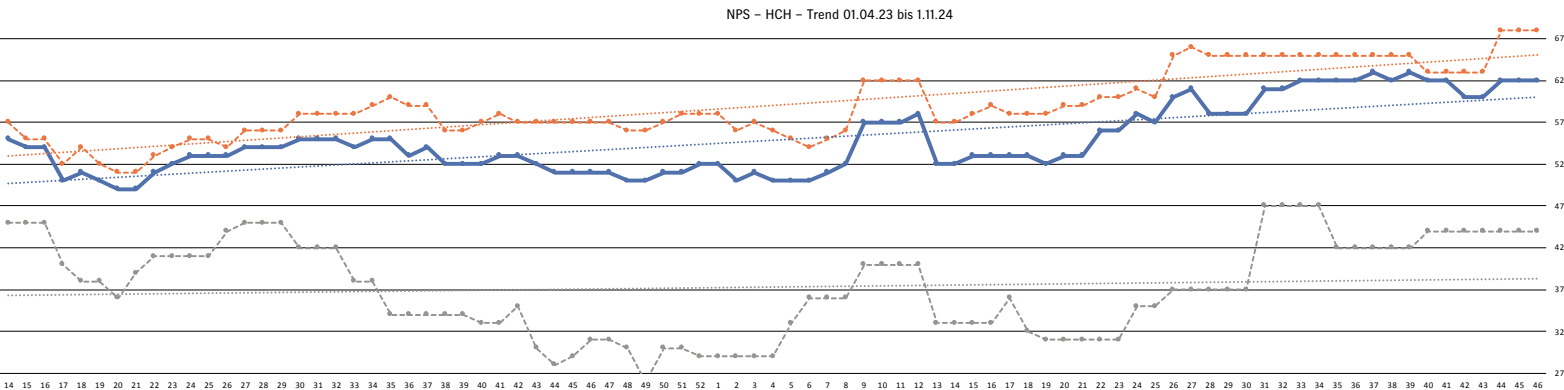
Service ist nicht einfach eine Haltung, Service ist unsere Leidenschaft!



Die Heidelberg Schweiz AG ist weltweit die einzige Vertriebsgesellschaft von HEIDELBERG mit einem 24-Stunden-Pikettdienst. Dabei wird mit einem konzernweiten Netzwerk zusammengearbeitet. Während der Nachtstunden ist der telefonische Support durch die Heidelberger Druckmaschinen AG in Wiesloch-Walldorf gesichert.

Über alle Eingangskanäle betrachtet (zentrale Rufnummer 444, das HEIDELBERG Kundenportal, eCall, pCall), nimmt die Heidelberg Schweiz AG jeden Monat durchschnittlich über 700 eingehende Meldungen entgegen (Referenzzeitraum: Geschäftsjahr 2023/2024). Mehr als zwei Drittel der Meldungen werden noch telefonisch angenommen, fast ein Drittel geht über digitale Kanäle ein, Tendenz steigend.

Neben den Anfragen von Kunden aus der Schweiz bearbeiten die Service-Annahme und die Technischen Klärer auch Meldungen aus Deutschland.



Der Net Promoter Score: Ein wichtiges Instrument, um aufgrund von Rückmeldungen aus dem Markt unsere Leistungen laufend zu verbessern.



Ein Partner für alles

Liebe Leserin, lieber Leser

Märkte verändern sich. Sie bringen neue Technologien hervor, die neuen Anforderungen gerecht werden müssen. Diesem ungeschriebenen Gesetz hat HEIDELBERG stets entsprochen und dem Markt jene Werkzeuge angeboten, die er benötigte.

Seit der drupa 2024 bereichert die neue Jetfire 50 unser Portfolio, ein leistungsfähiges Bogen-Inkjet-System für den industriellen Druck kleiner und mittelgrosser Auflagen. Dank der Maschine können wir jetzt alle Druckverfahren anbieten, die es Akzidenzdruckereien ermöglichen, eine sehr differenzierte Auftragsstruktur abzudecken.

HEIDELBERG liefert nicht die Technologie allein. Auch in der Verfahrenstechnik, im Color Management und ganz besonders bei den Service-Leistungen können unsere Kunden sich auf die Expertise und Unterstützung ausgewiesener Spezialisten verlassen. Den exzellenten Service, wie die Branche ihn von der Heidelberg Schweiz AG im Bogenoffset kennt, übertragen wir jetzt auf die Jetfire 50 sowie auf die Etikettendruckmaschinen von Gallus. Dazu bilden wir unsere Techniker aus. So stellen wir sicher, dass sich unsere Kunden mit allen Fragen stets an denselben Ansprechpartner wenden können, der die Sprache der Druckereien spricht und ihre Bedürfnisse versteht.

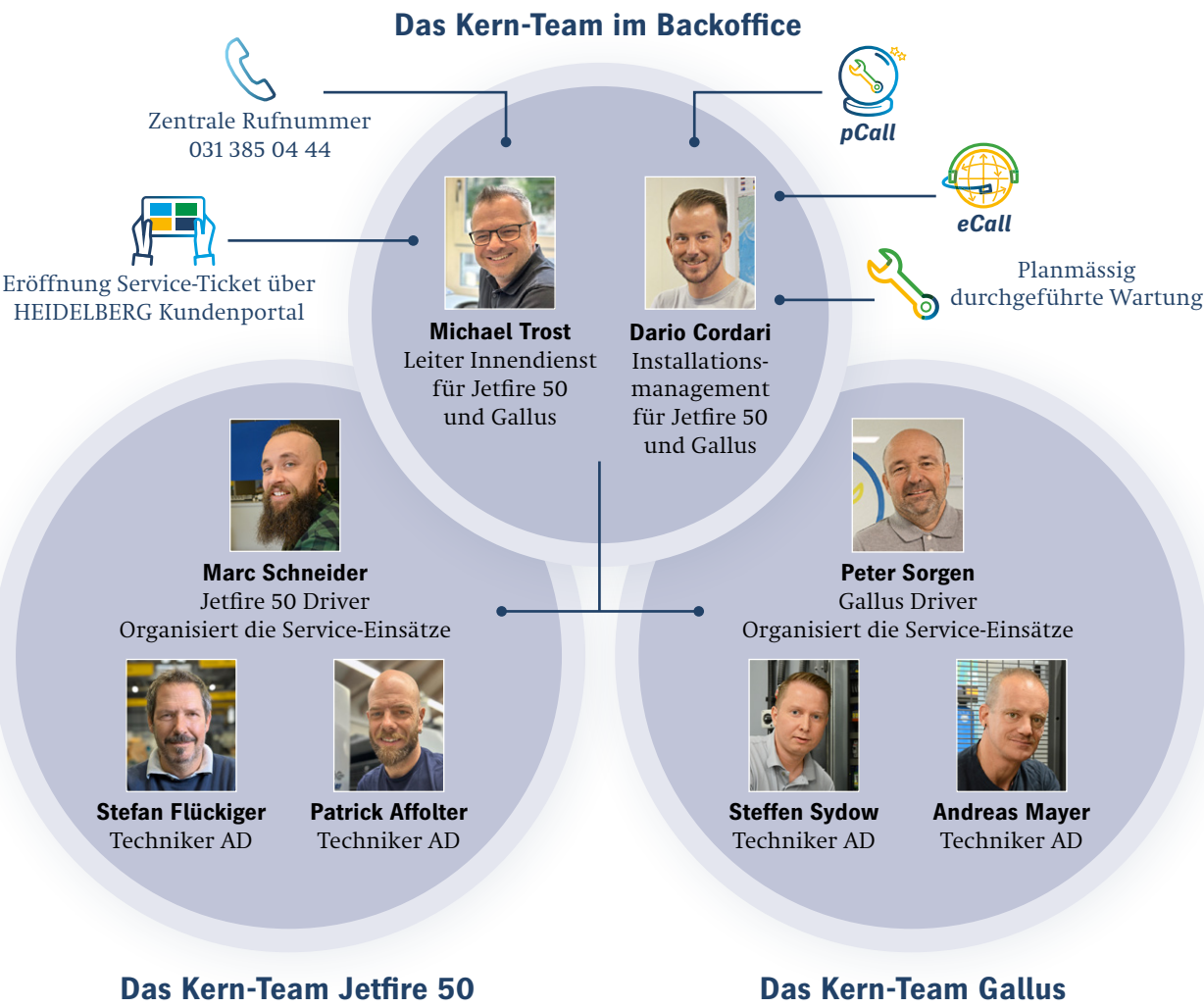
Ein ereignisvolles und herausforderungsreiches Jahr neigt sich seinem Ende zu. Für das Vertrauen, das unsere Kunden der Heidelberg Schweiz AG unentwegt entgegenbringen, bedanke ich mich!

Es grüsst Sie freundlich
Michael Knörle, Geschäftsleiter

ERSTKLASSIGER HEIDELBERG SERVICE FÜR DIE JETFIRE 50 UND GALLUS

Erfahren, zuverlässig, vernetzt

Bei der Heidelberg Schweiz AG sichern drei Kern-Teams die Serviceleistungen rund um die Jetfire 50 und die Etikettendruckmaschinen der Marke Gallus. Die erfahrenen Berufsleute arbeiten seit vielen Jahren bei der Heidelberg Schweiz AG und sind mit dem Markt und der Produktionstechnik vertraut. Gemeinsam mit den Spezialisten des Mutterkonzerns in Wiesloch-Walldorf und der Gallus Ferd. Rüesch AG in St. Gallen sind sie Teil der branchenweit stärksten Service-Organisation.



Analog zum bewährten Service im Bogenoffset hat die Heidelberg Schweiz AG die Organisation für den Digitaldruck neu aufgebaut. Die Serviceleistungen werden durch ein Kern-Team im Backoffice sowie je ein Kern-Team im Aussendienst für die Jetfire 50 und für die Etikettendrucksysteme von Gallus* sichergestellt.

Es stehen mehrere Kanäle bereit, über die Kunden den Service kontaktieren und Unterstützung anfordern können. Für sämtliche Maschinen steht die zentrale Rufnummer 031 385 04 44 zur Verfügung. Zudem können Service-Tickets über das HEIDELBERG Kundenportal eröffnet werden.

Bei der Jetfire 50 besteht zusätzlich die Möglichkeit, über das Meldesystem eCall eine Störungsmeldung abzusetzen. Die Steuerung meldet zudem automatisch Ursachen potenzieller Störungen, die im Rahmen

planmässig durchgeführter Wartungsarbeiten rechtzeitig behoben werden können.

Service auf drei Ebenen
Das Service-Konzept ist in drei Ebenen gegliedert. Die Grundlage bildet der First Level Support mit dem Backoffice in Bern. Dort werden Anfragen entgegengenommen, klassifiziert und die Techniker im Aussendienst instruiert und mit den entsprechenden Aufgaben betraut.

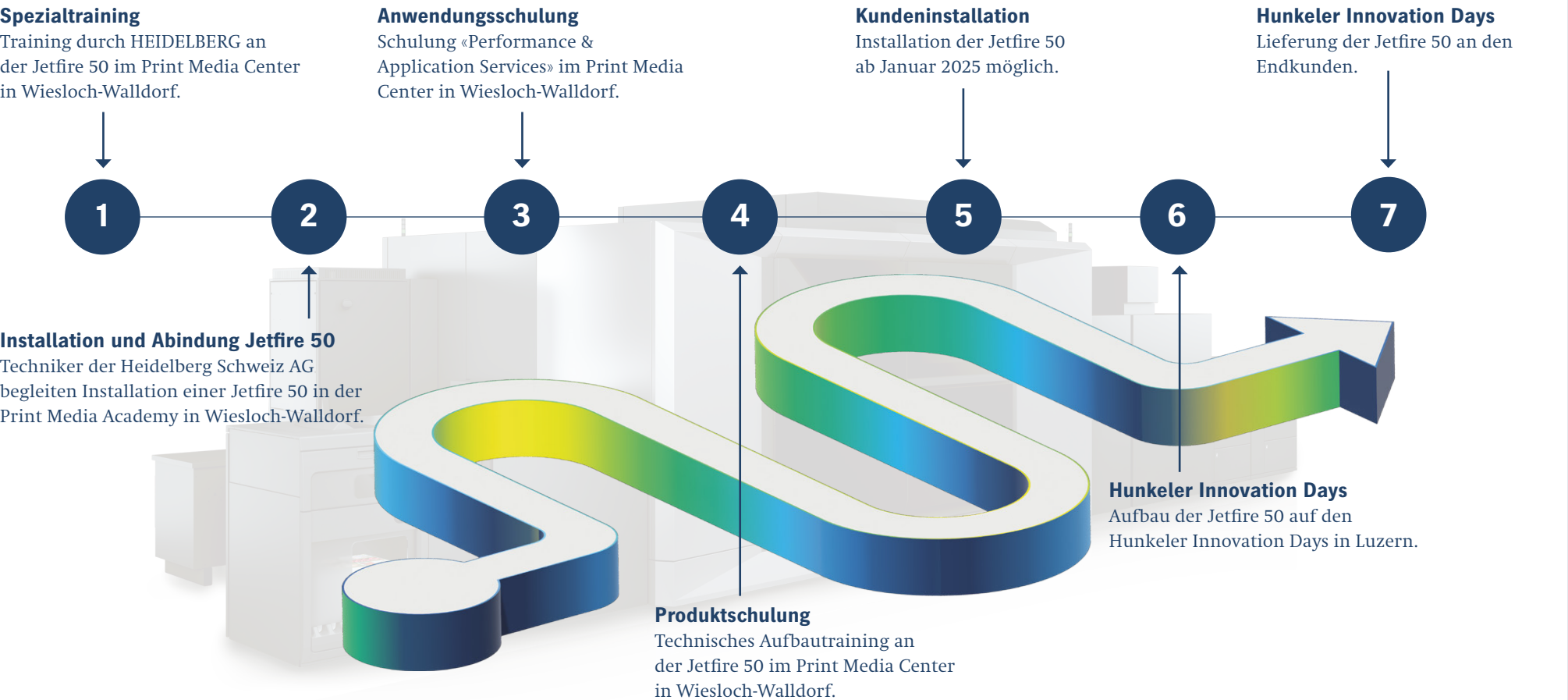
Für den Second Level Support kommen die Experten im Mutterhaus in Wiesloch-Walldorf oder in St. Gallen zum Einsatz. Sie haben den direkten Zugang zu den Entwicklern bei Canon in Venlo (Jetfire 50) oder bei Gallus in St. Gallen (Etikettendruckmaschinen).

Den Third Level Support nimmt das Support-Team Canon (Jetfire 50) oder das Support-Team Gallus in St. Gallen direkt wahr.

* Der Service für Gallus schliesst die Labelfire und die Gallus One (Inkjet) ebenso mit ein wie die konventionellen Etikettendruckmaschinen.

Road to Perfection – auf dem Weg zu ausgewiesenen Experten für die Jetfire 50

Im Rahmen einer mehrstufigen Ausbildung werden die Service-Techniker der Heidelberg Schweiz AG an der Jetfire 50 intensiv trainiert. Als top ausgebildete Spezialisten werden die Techniker ab Januar 2025 bereit sein, um die Maschinen in Druckereien zu installieren und die Kunden in allen anwendungstechnischen Fragen zu beraten und zu unterstützen.



HEIDELBERG UND DIE ALLUMFASSENDE INKJET-KOMPETENZ

Das ganze Know-how an einem Standort vereint

Seit 2012 befasst sich HEIDELBERG in mehreren Entwicklungslabors in Wiesloch-Walldorf mit sämtlichen Aspekten der Inkjet-Technologie. Die Formulierung der Tinten, deren Wechselwirkungen mit den unterschiedlichsten Bedruckstoffen, das Color Management, die Ansteuerung der Druckköpfe, die Überwachung jeder einzelnen Düse oder die Aufbereitung der Druckdaten: Alle diese Schlüsselkompetenzen liegen allein in der Hand von HEIDELBERG und eines hochqualifizierten Mitarbeiter-Teams.

Als die Heidelberger Druckmaschinen AG im Jahr 2012 mit dem Projekt Gallus DCS 340 – heute die Labelfire – startete, markierte das den Einstieg des Unternehmens in die Entwicklung der eigenen Inkjet-Technologie.

Steuerung komplexer Pfade

Es folgte die Jetmaster Dimension – später in Omnifire umbenannt – für die Bebilderung grosser dreidimensionaler Objekte. Mit dem Bau der Omnifire eignete sich HEIDELBERG umfassende Kompetenzen an, nicht nur im UV-Inkjet-Verfahren an sich, sondern in der Frage, wie ein Druckkopf auf einem komplexen Pfad um ein Objekt zu führen war und wie Druckdaten für deren Übertragung auf gewölbte Oberflächen entzerrt werden mussten.

Auf der drupa 2016 präsentierte HEIDELBERG die Primefire 106. Dieses Peak-Performance-Inkjet-System wird zwar nicht mehr gebaut. Ungeachtet dessen bildet die Primefire 106 die Grundlage für Inkjet-Technologie der Spitzenklasse von HEIDELBERG. In Sachen Bildwiedergabequalität im Inkjet-Faltschachteldruck mit Tinten auf Wasserbasis gilt sie immer noch als der Benchmark.

Ein komplettes Team – 130-mal hochqualifiziert

Heute setzen sich im Forschungs- und Entwicklungszentrum von HEIDELBERG am Standort Wiesloch-Walldorf rund 130 hochqualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit der Inkjet-Technologie auseinander, «ein komplettes Team», wie Frank Kropp, der Forschungs- und Entwicklungsleiter, sagt.

In Wiesloch-Walldorf fliesst das geballte Know-how der Disziplinen Chemie, Physik und Informationstechnologie zusammen. Die Hardware und die Software, die Formulierung der Tinten, deren rheologische Eigenschaften, die Treiberelektronik zur Ansteuerung der

Druckköpfe, die Regeln, wie die Grösse von Tintentropfen zu steuern ist und Druckdaten aufzubauen sind – all das wird in Wiesloch-Walldorf definiert, entwickelt und realisiert.

Was die Entwicklungsarbeit auszeichnet

Dank dieser allumfassenden Kompetenz, konzentriert auf nur einen Standort, wird der gesamte Prozess beherrscht. «Wir können die Qualität aller Parameter selber kontrollieren, Variablen in eigener Regie modifizieren und wo nötig optimieren. Das zeichnet unsere Entwicklungsarbeit aus und macht HEIDELBERG in der Inkjet-Technologie einzigartig», sagt Frank Kropp. Eine flache Hierarchie und kurze Entscheidungswege ermöglichen ein Maximum an Handlungsspielraum und Flexibilität.

Prinect legt einheitliche Regeln für alle Druckverfahren fest

Druckereien, die in eine Jetfire 50 investieren, bietet sich eine komfortable Ausgangslage. Sie profitieren einerseits von der Expertise, durch die sich HEIDELBERG auf dem Gebiet der Inkjet-Technologie auszeichnet. Sie werden von erfahrenen Spezialisten beraten, die ihr Fach von Grund auf verstehen und untereinander vernetzt sind.

Andererseits wird die Jetfire 50 über Prinect angesteuert. Die Druckmaschine unterliegt beim Color Management und beim Rendering der Daten exakt den gleichen Regeln wie alle anderen Ausgabesysteme von HEIDELBERG – sei es ein Supersetter für den Bogenoffset, sei es ein Toner-System der Versafire-Baureihe oder eine Etikettendruckmaschine von Gallus.

Im Ergebnis werden über alle Druckverfahren hinweg farblich identisch anmutende Druckergebnisse erzielt. Dieses Integrations-Know-how ist eine herausragende Qualität, die nur HEIDELBERG dem Markt bieten kann.



Im Forschungs- und Entwicklungszentrum in Wiesloch-Walldorf hat HEIDELBERG alle Kompetenzen rund um die Inkjet-Technologie konzentriert.



HEIDELBERG kann die Qualität sämtlicher Parameter selber kontrollieren, Variablen in eigener Regie modifizieren und wo nötig optimieren.

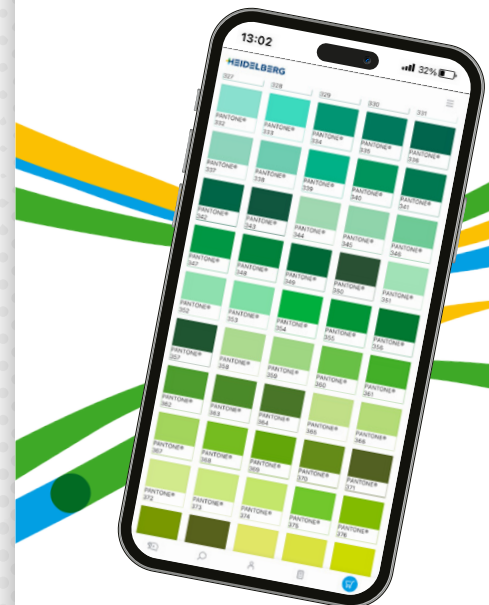
Effizient,
zuverlässig, online.
HEIDELBERG eShop



Im HEIDELBERG eShop können Sie einfach und bequem einkaufen, Ihre Bestellung überprüfen und eine Einkaufsliste erstellen – zu jeder Zeit, wo immer Sie auch sind.

Der HEIDELBERG eShop bleibt für Sie rund um die Uhr geöffnet.

➔ eshop.heidelberg.com/ch



NEU
Pantone® Manager –
Mit wenigen Klicks
zur gewünschten Farbe.

HEIDELBERG

POSTPRESS-TECHNIK ERFREUT SICH STARKER NACHFRAGE

Akzidenz- und Verpackungsdrucker investieren

Die Heidelberg Schweiz AG ist mit Technik für die Druckweiterverarbeitung erfolgreich unterwegs. In den vergangenen Monaten haben mehrere Kunden die Produktion mit neuen Postpress-Systemen für Akzidenzdruck und Verpackung aufgenommen. Die Inbetriebnahme weiterer Anlagen bis Ende Jahr steht bevor.

POLAR: robuste Technik und zuverlässiger Service sind entscheidend

Sieben Druckereien haben sich jüngst für eine Schneidemaschine von POLAR entschieden. Wie die Kunden bestätigen, haben die robuste Technik an sich und die Gewissheit, mit der Heidelberg Schweiz AG eine starke Service-Organisation an der Seite zu haben, für die Wahl eines POLAR-Systems gesprochen.

Jeweils eine POLAR N 92 Pro haben die Ackermann Druck AG in Köniz (Bern), die Haller+Jenzer AG in Burgdorf und die Gammeter

Media AG in St. Moritz in Betrieb genommen. Die Tanner Druck AG in Langnau i.E. arbeitet neu mit einer POLAR N 92 Plus. Alle Modelle POLAR N 92 Pro sind an die Workflow-Steuerung angebunden, POLAR Compucut berechnet die Schneidprogramme automatisch.

Während 25 Jahren hat die Digital Druckcenter Langenthal AG mit POLAR-Technik gearbeitet. Jetzt wurde die Maschine durch eine neue POLAR N 78 Plus ersetzt.

Die Prävag AG mit Sitz in Köniz bei Bern arbeitet mit einer POLAR N 115 Plus, und die Institution Barbara Keller hat ihren Druckereibetrieb am Standort Binz bei Maur (Zürich) mit einer Schneidemaschine POLAR 56 eco ausgestattet.



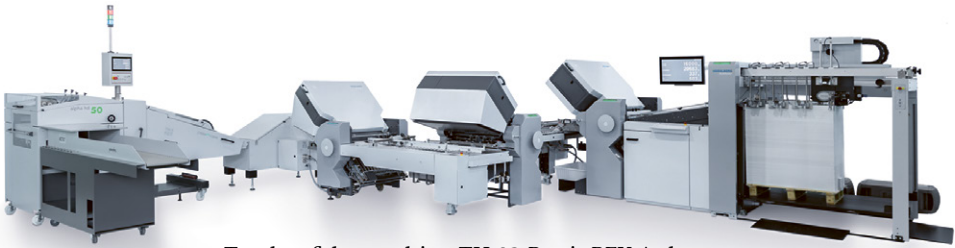
Unbestrittene Favoriten: Stahlfolder-Falzmaschinen von HEIDELBERG

Hoher Bedienkomfort, stabile Laufleistung, sinnvolle Automatisierung – es sind herausragenden Eigenschaften, und sie machen die

Stahlfolder-Falzmaschinen von HEIDELBERG bei den Druckereienunternehmen hierzulande zu den unbestrittenen Favoriten.

Die folgenden Druckereien und Buchbindeereien haben sich jüngst für Stahlfolder-Falztechnik entschieden: die Schule für Gestaltung Bern und Biel, die Cavelti AG, die Imprimerie Montandon Sàrl, die Courvoisier-Gassmann SA, die Cornaz impressions|emballages SA, die Fontana Print SA, die Schellenberg Gruppe AG sowie die Buchbinderei Gschwend AG.

Bei den bestellten Modellen reicht die Bandbreite von den Kombifalzmaschinen CH 56 und KH 78 bis zur Taschenfalzmaschine Stahlfolder TH 82-P der Peak Performance-Klasse. Sämtliche der erwähnten Stahlfolder-Falzmaschinen können in die Prinect-Workflow-Steuerung integriert werden und sind automatisch umstellbar.



Taschenfalzmaschine TH 82-P mit PFX-Anleger

StackStar C: Ein koexistentes Stapelsystem

Der StackStar C ist ein koexistent arbeitender Roboter für das automatische Absetzen von Falzbogen am Ausgang von Falzmaschinen. Er ermöglicht die Arbeit zwischen Mensch und Roboter ohne Schutzzaun, die Sicherheitszone wird durch Lichtmarkierungen am Boden gekennzeichnet. Der StackStar C unterstützt Push to Stop, dank zwei möglicher Palettenplätze ist eine Nonstop-Produktion möglich. Mit dem StackStar C begegnet HEIDELBERG dem akuten Personalmangel. Der Roboter entlastet das Personal von schwerer körperlicher Arbeit und sichert eine automatisierte, wirtschaftliche Produktion.



Als bislang einziger Roboter in der Druckbranche ist der StackStar C durch das Gütesiegel «Geprüfte Sicherheit» ausgezeichnet.



Wachstum mit Verpackung

Immer mehr Druckereien entdecken die Verpackungsproduktion als Möglichkeit für die zukünftige Unternehmensentwicklung.

Flyerline Schweiz AG industrialisiert

Seit längerer Zeit im Verpackungsmarkt unterwegs ist die Flyerline Schweiz AG in Altnau. Das Segment entwickelt sich erfreulich, in der Folge wurden die Kapazitäten modernisiert und die Weiterverarbeitung mit einer Stanzmaschine Easymatrix 106 und einer Faltschachtelklebmaschine Diana Easy 115 ausgestattet.

Die Offensive der Fontana Print SA

Im vergangenen April hat die Fontana Print SA in Pregassona (Lugano) eine Speedmaster XL 106-8-P+L in Betrieb gesetzt, eine Bogenoffsetmaschine der neuen drupa-Generation. Neben der Akzidenz-, Magazin- und Bücherproduktion ist die Achtfarben-Speedmaster

zunehmend auch mit Verpackungsaufträgen ausgelastet.

Mit einer Stanzmaschine Easymatrix 106 und einer Faltschachtelklebmaschine Diana Go 85 hat das Familienunternehmen den Produktionsprozess weiter professionalisiert und die Weiterverarbeitung ebenso mit modernster Technik von HEIDELBERG ausgebaut. Die ganze Wertschöpfung bleibt im eigenen Haus.

