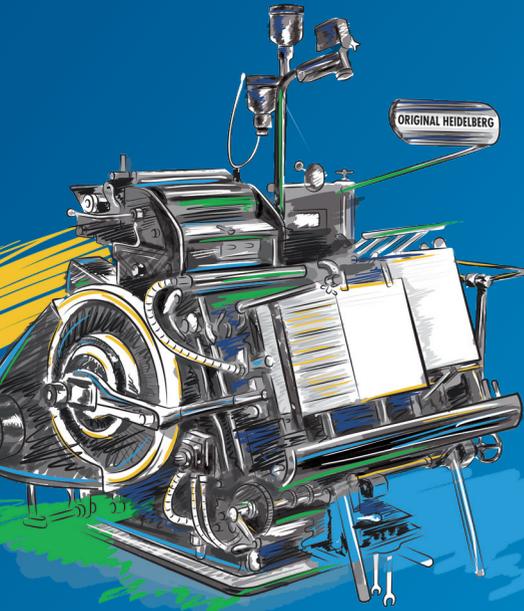


HEIDELBERG

We've got your Back.
Service, auf den Sie sich
verlassen können.



 **HEIDELBERG**

**Voller Support mit
einer Nummer
+41 31 385 04 44**



24 Stunden / 7 Tage



Globales Expertenwissen

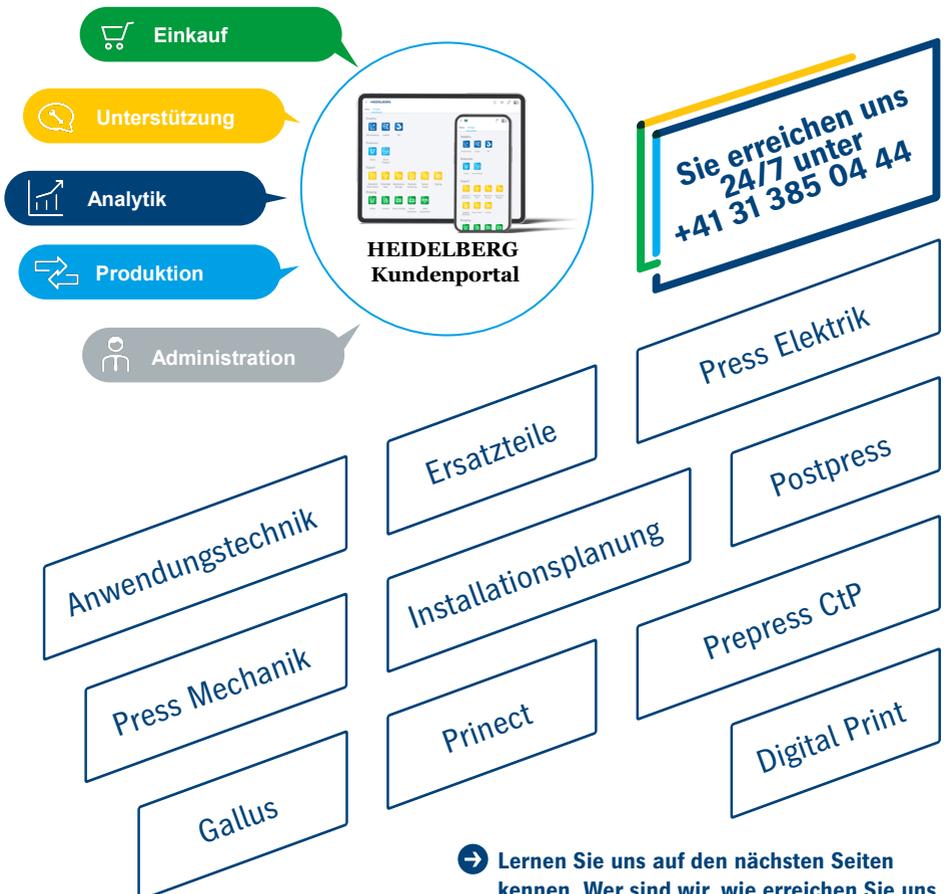


Immer in Ihrer Nähe

Erreichbarkeit.

Wann und wie erreichen Sie uns?

Das SERVICE Team bietet Ihnen schnellen, effizienten und zuverlässigen Zugang zu unserem globalen Expertenwissen und zu allen Originalteilen – unser lokales Team ist immer in Ihrer Nähe und in drei Landessprachen für Sie erreichbar und dies Telefonisch oder Digital über das Kundenportal.



Serviceleitung.



«Als Leiter SERVICE steht für mich die Kundenzufriedenheit an erster Stelle.»

+41 31 385 04 44 – Die direkte Rufnummer zum exzellenten Service

Wir sind eine regional verankerte Service-Organisation mit rund 50 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, davon sind 35 Personen im Aussendienst verteilt über die ganze Schweiz. Wir wollen einen schnellen, direkten und individuellen Support in drei Landessprachen bieten.

Antonio Bucolo
Leiter SERVICE

antonio.bucolo@heidelberg.com
+41 31 385 02 26
Mountainbike und Tauchen



Stephan Gloor

Stv. Leiter SERVICE,
Leiter SERVICE Innendienst,
Regionaler Kundenbetreuer
+41 31 385 01 32
Reisen und Sport



Jakob Hürlimann

Regionaler Kundenbetreuer,
Gruppenleitung Aussendienst
+41 31 385 02 43
Fussball (YB) und Triumph Spitfire



Dario Cordari

Planned Service und Projekte,
Gruppenleiter Aussendienst
+41 31 385 02 95
Familie und Hausautomation

Aussendienst.



Oliver Bäum

Press Mechanik

Modellbau und Motorradfahren



Fabio Baumann

Postpress

Eishockey und Familie



Layachi Benredjem

Press Mechanik

Motorradfahren und Wandern



René Blanc

Planned Service

Modellbau und Mountainbike



Tino Blohm

Prepress

Meine Tochter und Politik



Joel Hasler

Press Mechanik

Camping, Skifahren und
Motorradfahren



Ronny Hayoz

Postpress

Meine Kindern,
Eishockey, Freunde treffen



Said Challa

Produktspezialist
Anwendungstechnik
Tennis und Joggen



Eric Cotting

Princt Engineer

Musik produzieren, Wandern
und Natur, Haus und Garten

Aussendienst.



Maurice De Col
Installationsplanung
Natur und Basteln



Patrick Affolter
Digital Print und Prinect Engineer
Eishockey spielen,
Garten/Hof und Gravelbike



Stefan Flückiger
Digital Print
Familie und Tennis



Francesco Labrada
Planned Service
Lesen und Motorradfahren



Dieter Huber
Press Mechanik und KAMA
Velofahren und Wandern



Roger Keller
Press Mechanik
Familie und Camping



Stefan Klar
Postpress
Wandern und Musik hören



Daniel Krauchthaler
Press Elektrik
Velofahren und Feuerwehr



Christian Kaiser
Postpress
Tischtennis, Velofahren und
Fotografieren

Aussendienst.



Harald Laier
Produktspezialist
Anwendungstechnik
Kochen und Familie



Christian Joss
Prepress und Digital Print
Wandern und Fotografieren



Paolo Larcinese
Prinect Engineer
Laufen und Lesen



Andreas Mayer
Press Mechanik und Gallus
Crossfit und meine Hunde



Andre Zehnder
Produktspezialist
Anwendungstechnik
Fahrrad fahren, Motorradfahren
und lesen



Adriano Mezzi
Press Mechanik
Klavier und mein Alfa Romeo



Damian Michel
Press Elektrik und Digital Print
Wandern und Skifahren



Alberto Lochmatter
Press Mechanik
Fussball und Skitouren



Othmar Schuler
Postpress
Motorrad- und Skifahren

Aussendienst.



Fabian Steffen
Press Elektrik
Lesen und Basteln



Christian Stolz
Press Elektrik/Mechanik und
Prinect Engineer
Familie und Skifahren



Steffen Sydow
Press Elektrik und Gallus
Fitness



Peter Tännler
Press Elektrik und
Prepress
Motorradfahren und Fotografie



Stefan Zesiger
Press Mechanik
Eishockey und Renovieren

Service Innendienst.



«Wir streben
eine schnelle und lösungs-
orientierte Klärung an.»

**Unser Versprechen:
Rückruf innerhalb
45 Minuten***

Unsere Service-Techniker arbeiten gemäss Rotationsprinzip im Innen- und Aussendienst. Dadurch behalten und stärken sie ihre fachliche Kompetenz und setzen sich immer mit der neusten Technik auseinander. Sie bleiben stets in einem engen Kontakt mit den Kunden und pflegen den persönlichen Dialog.

*während den regulären Arbeitszeiten

Marc Schneider

Driver Digital Print, Technischer Klärer Postpress
Familie und Eishockey (EHCB)



Noussaiba Gharbi

Kundenmanagement,
SERVICE-Annahme, Ersatzteile
Karate und Kochen



Toni Abbühl

Kundenmanagement
und SERVICE Disposition
Skifahren und Bogenschiessen



Nick Renfer

Kundenmanagement
und SERVICE Disposition
Snowboarden

Service Innendienst.



«Wir sind die zentrale
Meldestelle für alle Ihre
Service-Belangen.»

Ihr erster Ansprechpartner

Als zentrale Meldestelle nehmen wir die eingehenden Anfragen entgegen, welche wir der technischen Klärung weitergeben. Andererseits sind wir dafür besorgt, dass Serviceteile zu jeder Zeit verfügbar sind und so schnell wie möglich an ihrem Bestimmungsort eintreffen.

Peter Sorgen

Technischer Klärer Prepress & Gallus
Politik und Geschichte



Daniel Stadler

SERVICE-Annahme und Ersatzteile
Samariterdienst und Wandern



Joel Reusser

SERVICE Administration,
SERVICE-Annahme und Ersatzteile
Tennis und Kochen



Bruno Wälchli

Lager und Logistik
Familie, Hund und Badminton

Administration.



«Dem Serviceteam an der Front halten wir den Rücken frei.»

Administrative Unterstützung: immer bereit und engagiert

Wir arbeiten im Hintergrund und haben alle administrativen Fäden in der Hand. Nebst den administrativen Aufgaben betreut unser Team angehende Kauffrauen und Kaufmänner auf ihrem beruflichen Weg.

Priska Stauffacher
CO-Fachverantwortung
SERVICE Administration
priska.stauffacher@heidelberg.com
+41 31 385 03 12
YB und Familie/Freunde



Jeannine Brügger
CO-Fachverantwortung
SERVICE Administration
jeannine.bruegger@heidelberg.com
Geräteturnen und Backen



Samira Etienne
SERVICE Administration,
Complaintmanagement
Backen und Reisen



Marianne Spahr
SERVICE Administration

Serviceleistungen.

Wir sind ...

immer erreichbar	24 Stunden täglich, 365 Tage im Jahr mit einer Servicetelefonnummer für alle Heidelberg Produkte (von Digital bis Postpress)
zielgerichtet	Störfallmeldungen werden sofort automatisch an die zuständigen Servicespezialisten weitergeleitet
sicher & nachvollziehbar	alle Informationen werden dokumentiert (Meldungen und Servicehistorie sind stets verfügbar)
dringlich & priorisieren	dringende Angelegenheiten und Maschinenstillstände werden besonders gekennzeichnet (Meldungen werden priorisiert)
kompetent	Statusrückmeldungen von Serviceeinsätzen, Serviceteilelieferungen, usw.

Unser Leistungsversprechen

Rückruf während den regulären Arbeitszeiten innerhalb von

- 20 Minuten maximal bei Maschinenstillstand
- 45 Minuten maximal

Pikettdienst

Zusätzlich zum Zeitfenster der regulären Arbeitszeiten bieten wir unseren Kunden im Bereich Druckmaschinen Dienste für Notfälle am Abend oder am Wochenende an.

- Telefonische Unterstützung sowie Fehleranalyse und -behebung
- Unterstützung über Remote Service
- Technikereinsätze für Störungsanalyse/Schadensaufnahme sowie Reparatur
- Ersatzteilbeschaffung (Druckmaschinen)



Digitale Werkzeuge.

Video Assistent

Mit dem Video Assistent sehen die Heidelberg-Techniker genau das, was der Kunde sieht. Alles was es dazu braucht, sind ein Smart-Device (Smartphone, Tablet, Datenbrille) und eine App. Der Video Assistent ergänzt den bisherigen Remote-Support durch eine Dokumentation mittels Bewegbild. Die Techniker der Heidelberg Schweiz AG können bei Kunden auch komplexe Situationen noch besser und schneller analysieren. Dies erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass eine Störung ohne Zweitmassnahmen behoben werden kann.



NPS – Net Promoter Score «Unser Service ist Ihr Service»

Seit Juni 2020 arbeiten wir sehr dosiert mit dem NPS. Unsere Kunden werden alle 30 Tagen gebeten, die Serviceleistungen der Heidelberg Schweiz AG zu bewerten und ihren Service mitzugestalten. Dank dem NPS können wir stetig an der hohen Qualität unserer Serviceleistungen arbeiten und damit die wichtigen Kundenbedürfnisse erkennen.

Digitale Eingangskanäle.



Kundenportal – die ganze Druckerei auf einen Blick

Das Heidelberg Kundenportal ist Ihre interaktive Kommunikationsplattform, mit allen Informationen rund um die Druckerei. Sie können jederzeit auf wichtige Kennzahlen, Serviceverträge und Dienstleistungen zugreifen und haben die Verfügbarkeit und Effizienz Ihrer Maschinen direkt im Blick. Gleichzeitig ist der Kundenportal Ihr Zugriff auf verschiedene Produkte und Services von Heidelberg: Sie kommunizieren bequem online und können Informationen zur technischen Klärung einfach und schnell übermitteln.



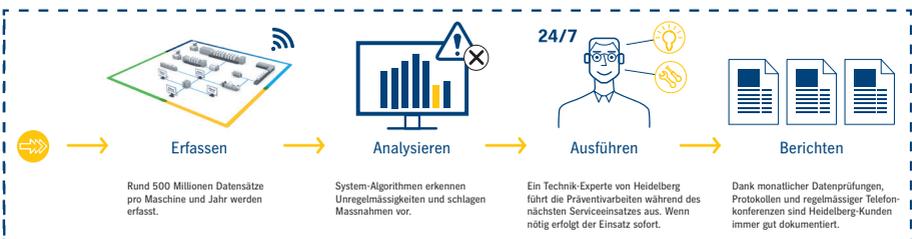
eCall

Notfallmeldesystem mit intelligenter Diagnose. Beim Auftreten eines technischen Problems generiert die Maschine automatisch einen eCall. Diese wird gleichzeitig zum Anwender und zum Heidelberg Service gesendet. Mit einem einfachen Klick kann der Anwender sofort den Heidelberg Service um Unterstützung bitten. Das intelligente Heidelberg Diagnosetool analysiert die Daten automatisch vorab und schlägt eine Lösung vor. Die Benachrichtigung, Datenübertragung und intelligente Vorabdiagnose in weniger als einer Minute.



pCall

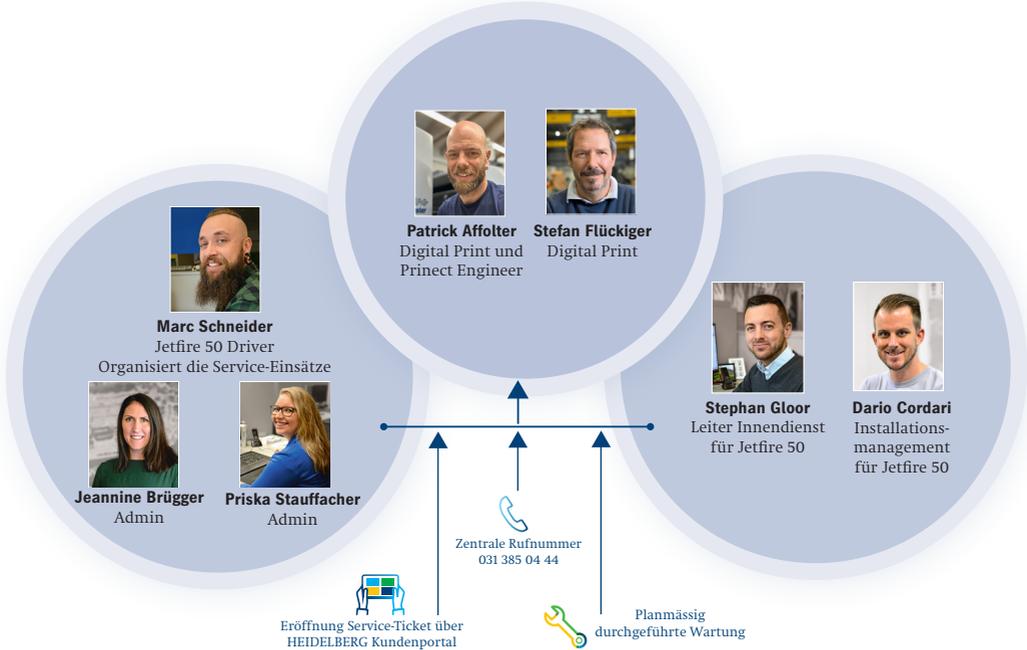
Mit Predictive Monitoring nutzen Sie Maschinendaten, die durch intelligente Sensoren in der Maschine erfasst, online an den Heidelberg Cloud-Service übertragen und dort per Big Data-Analyse ausgewertet werden. Kommt es zu Auffälligkeiten, planen unsere Predictive Monitoring Experten Gegenmassnahmen, die gebündelt abgearbeitet werden, bevor tatsächlich Fehler eintreten. Behalten Sie zu jedem Zeitpunkt die volle Entscheidungsfreiheit. Mit Predictive Monitoring werden Sie regelmässig über den Maschinenzustand und mögliche Serviceeinsätze informiert - und können frei über deren Zeitpunkt entscheiden.



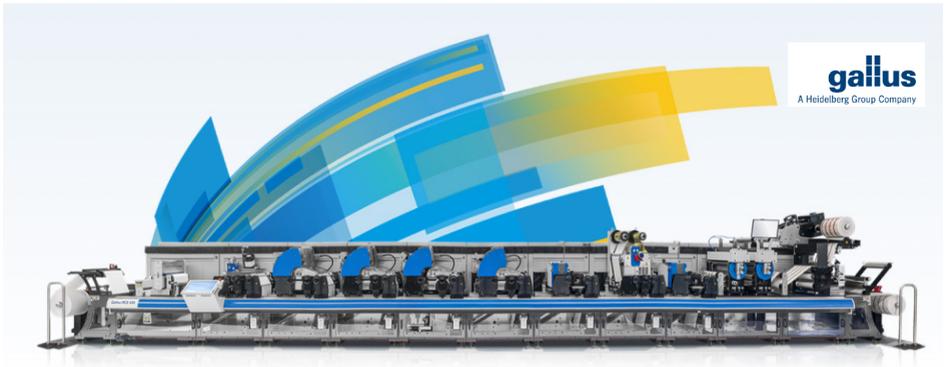
Der hochflexible, verlässliche Allrounder. **SERVICE Jetfire 50.**



Das Kern-Team Jetfire 50



Gewohnter Service für alle Produkte. **SERVICE Gallus.**



Das Kern-Team Gallus



Andreas Mayer
Press Mechanik
und Gallus



Steffen Sydow
Press Elektrik
und Gallus



Peter Sorgen
Gallus Driver
Organisiert die
Service-Einsätze



Samira Etienne
Admin



Stephan Gloor
Leiter Innendienst
für Gallus



Dario Cordari
Installations-
management
für Gallus



Zentrale Rufnummer
031 385 04 44



Eröffnung Service-Ticket über
HEIDELBERG Kundenportal



Planmässig
durchgeführte Wartung



Heidelberg Schweiz AG
Bunnmattstrasse 20 | 3001 Bern
+41 31 385 01 11
www.heidelberg.com/ch

Printed on Heidelberg Speedmaster XL 106

