

HEIDELBERG SERVICE

Rund um die Uhr für die Kunden

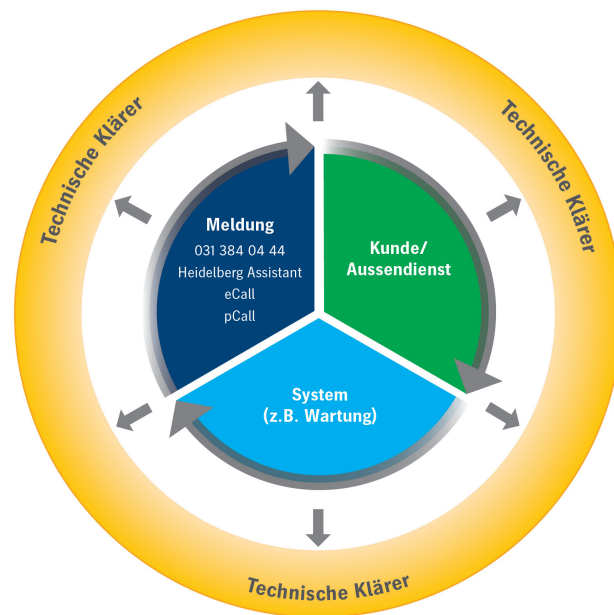
Mit 50 lokalen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern betreibt die Heidelberg Schweiz AG die branchenweit grösste Service-Organisation. Der Support ist an sieben Tagen rund um die Uhr gesichert. Meldungen werden von qualifizierten Fachleuten innerhalb der Schweizer Organisation in den drei Landessprachen entgegengenommen und bearbeitet.

Für den SERVICE der Heidelberg Schweiz AG in Bern sind aktuell 50 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigt. Das entspricht mehr als der Hälfte der gesamten Belegschaft des Unternehmens. Damit betreibt HEIDELBERG in der Schweiz die branchenweit stärkste Service-Organisation des Landes. Das technische Know-how erstreckt sich über alle Bereiche in der Drucksachenproduktion. Für alle Themen auf den Stufen Prepress, Press, Postpress und Prinect stehen Fachleute bereit. Insgesamt 34 Aussendiensttechniker stellt die Organisation. Eine Gruppe von Spezialisten wechselt sich im Innen- und im Aussendienst ab. Dank dieser Arbeit nach dem Rotationsprinzip behalten und stärken die Techniker ihre fachliche Kompetenz und setzen sich immer mit der neuesten Produktionstechnik auseinander. Sie stehen in engem Kontakt mit den Kunden und pflegen den persönlichen Dialog.

Sieben Tage rund um die Uhr

Die Heidelberg Schweiz AG zählt weltweit zu den wenigen HEIDELBERG-Vertriebsgesellschaften mit einem direkten 24-Stunden-Service und -Support. Dabei wird eng in einem konzernweiten Netzwerk zusammengearbeitet. Während der Nachtstunden unterstützen die Experten der Heidelberger Druckmaschinen AG am Hauptsitz in Wiesloch-Walldorf (Deutschland) den Support.

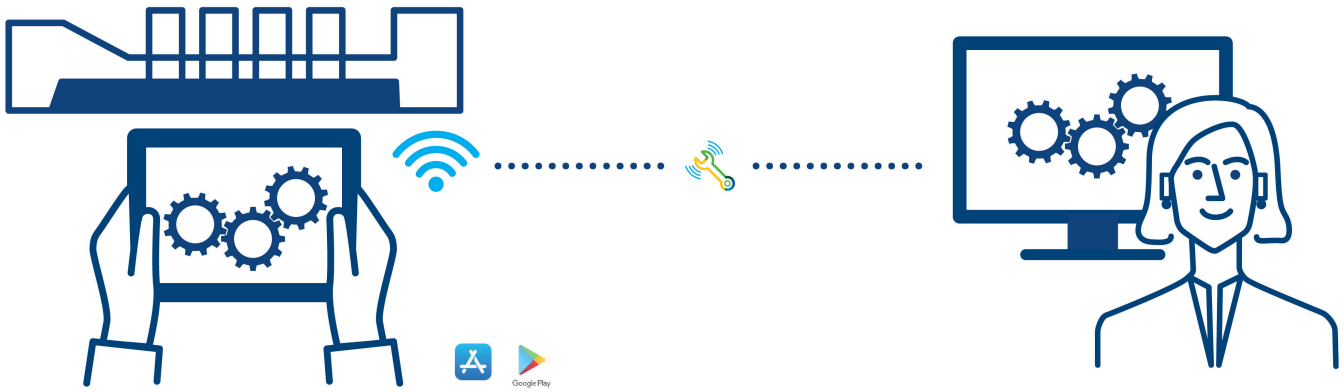
Meldungen zu technischen Störungen nehmen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des SERVICES an sieben Tagen in der Woche rund um die Uhr in drei Landessprachen entgegen. Der Meldungseingang ist über vier Kanäle möglich: Eine zentrale Rufnummer (031 385 04 44), die digitale Kommunikationsplattform HEIDELBERG Assistant/H+ sowie über die automatischen Benachrichti-



Alle Meldungen, die bei der Heidelberg Schweiz AG eingehen, werden in einer zentralen Datenbank erfasst. Techniker nehmen die Meldungen entgegen und kontaktieren den Kunden innerhalb eines zugesagten Zeitfensters mit qualifizierten Lösungsvorschlägen.

gungssysteme eCall und pCall. Alle eingehenden Meldungen werden in einer zentralen Datenbank erfasst. Fachspezialisten nehmen die Meldungen entgegen und kontaktieren den Kunden innerhalb eines zugesagten Zeitfensters mit Lösungsvorschlägen. Die weitgehend digital gesteuerten Abläufe ermöglichen es, Anfragen sehr effizient zu bearbeiten und schnell zu beantworten. Das Unternehmen sichert den Kunden während der Betriebszeiten einen Rückruf innerhalb von 45 Minuten zu. Nach Möglichkeit erhält der Kunde mit dem Rückruf bereits einen qualifizierten

Bern, 27. Februar 2023



Kunde gibt auf einem Smart Device die Videoübertragung frei

Der Heidelberg-Service sieht, was der Kunde sieht und kann eine Situation 1:1 mit dem Kunden zuverlässig analysieren.

Der Remote-Support ist dank des Video-Assistent auch dann möglich, wenn die Ursache einer Störung mechanischer Art ist.

Vorschlag, wie eine Störung zu beheben ist. Steht ein Produktionssystem aufgrund einer Störung still, erhalten Kunden innerhalb von nur zwanzig Minuten eine Rückmeldung.

Die Serviceorganisation in der Schweiz nimmt pro Monat durchschnittlich 550 Anrufe entgegen. Über alle Kanäle (Telefon, HEIDELBERG Assistant/H+, eCall, pCall) betrachtet werden bis zu 780 Meldungen aus der Schweiz bearbeitet. Hinzu kommen zwischen 150 und 160 Anrufe deutscher Druckereien, die ebenfalls durch das Schweizer Team der SERVICE-Annahme angelegt werden.

Heidelberg Schweiz nimmt wichtige Aufgabe wahr

Dank moderner digitaler Technologien stellt das Unternehmen die bestmögliche Verfügbarkeit der Produktionstechnik ihrer Kunden sicher. Unabhängig davon, über welchen Kanal ein Kunde bzw. eine Maschine eine Meldung absetzt, nehmen in jedem Fall qualifizierte Fachleute von HEIDELBERG die Kundenanfragen entgegen. Die Aufgabe ist zu wichtig, als dass die Heidelberg Schweiz AG sie an ein Call-Center auslagern würde. Störungen analysieren und beheben die HEIDELBERG-Techniker in der Regel über eine Ferndiagnose (Remote). Sofern der Remote-Support vorhanden und vom Kunden autorisiert ist, können die Techniker über eine gesicherte Verbindung direkt auf die Steuerung eines Produktionssystems zugreifen. Es obliegt dem Kunden, inwiefern er eine Sitzung fortführen oder abbrechen will. Der Remote-Support ist dank des Video-Assistent auch dann möglich, wenn die Ursache einer Störung mechanischer Art ist. Der Video-Assistent arbeitet mit jedem mobilen Gerät (Smartphone, Tablet), das eine eingebaute Kamera enthält. Der Kunde übermittelt ein Bewegtbild in Echtzeit. Der Techniker sieht genau das, was der Kunde sieht. Er kann eine Störungsursache schnell lokalisieren und den Kunden mithilfe von Symbolen präzise anweisen, wie die Störung zu beheben ist. Dank

der exakten Identifikation eines erforderlichen Ersatzteils werden fehlerhafte Lieferungen effektiv vermieden. Über eine Texterkennungs-Software können auf ausgewählten Teilen selbst die Seriennummern festgestellt und online in das Bestellsystem eingelesen werden. Ist ein Technikeinsatz beim Kunden während der Nachtstunden notwendig, steht ein lokaler Pikett-Dienst für die Suprasetter-CtP-Systeme und für die Speedmaster-Bogenoffsettechnik für den kurzfristigen Einsatz bereit.

Persönlicher Kontakt behält hohen Stellenwert

Digitale Technologien helfen der Heidelberg Schweiz AG, mögliche Störungen auf einem Produktionssystem schnell und direkt zu beheben. Meldungen, die über einen digitalen Kanal eingehen, enthalten alle Informationen, die für eine sichere und unmissverständliche Analyse notwendig sind. Bei den Bogenoffsetdruckmaschinen der Speedmaster-Klasse ist es dank «Data Driven Service» möglich, Ursachen, die zu einer Störung führen könnten, frühzeitig zu erkennen und sie zu beheben, bevor die Störung eintritt. Die Digitalisierung liefert wirksame Instrumente, damit die Kunden in der Schweiz auf ihrer Produktionstechnik ein Höchstmass an Verfügbarkeit erzielen. In der Service-Organisation der Heidelberg Schweiz AG arbeiten erfahrene und fachlich ausgewiesene Spezialisten. Sie sind jederzeit bereit, um ihren Kunden in allen Servicebelangen zu unterstützen.

Die Digitalisierung bringt bei den Service-Leistungen unbestritten grosse Vorteile. Trotzdem legt das Team von HEIDELBERG hohen Wert darauf, immer auch in einem persönlichen Kontakt zu den Kunden zu stehen. Diese Aufgabe nehmen innerhalb der Service-Organisation der Heidelberg Schweiz AG zwei Kundenbetreuer wahr. Sie stehen den Kunden bei Fragen und bei der Projektplanung beratend zur Seite.