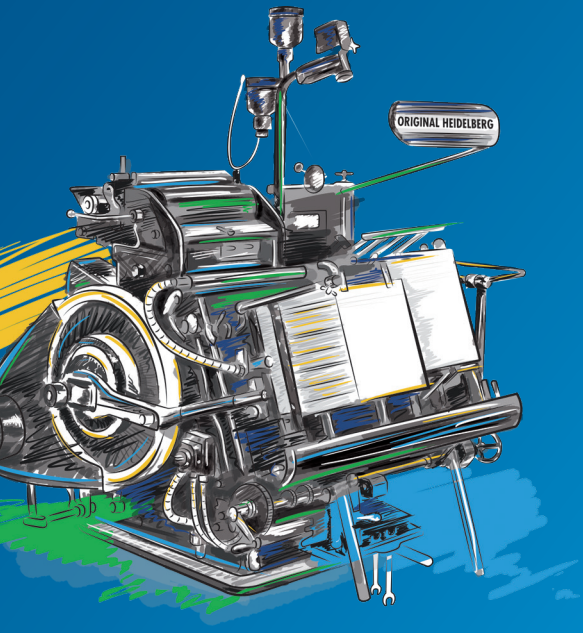
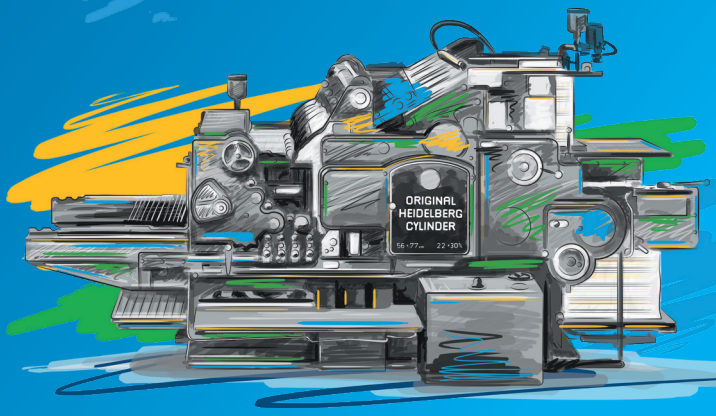
HEIDELBERG

We‘ve got your Back.
Un service sur lequel vous pouvez compter.





HEIDELBERG

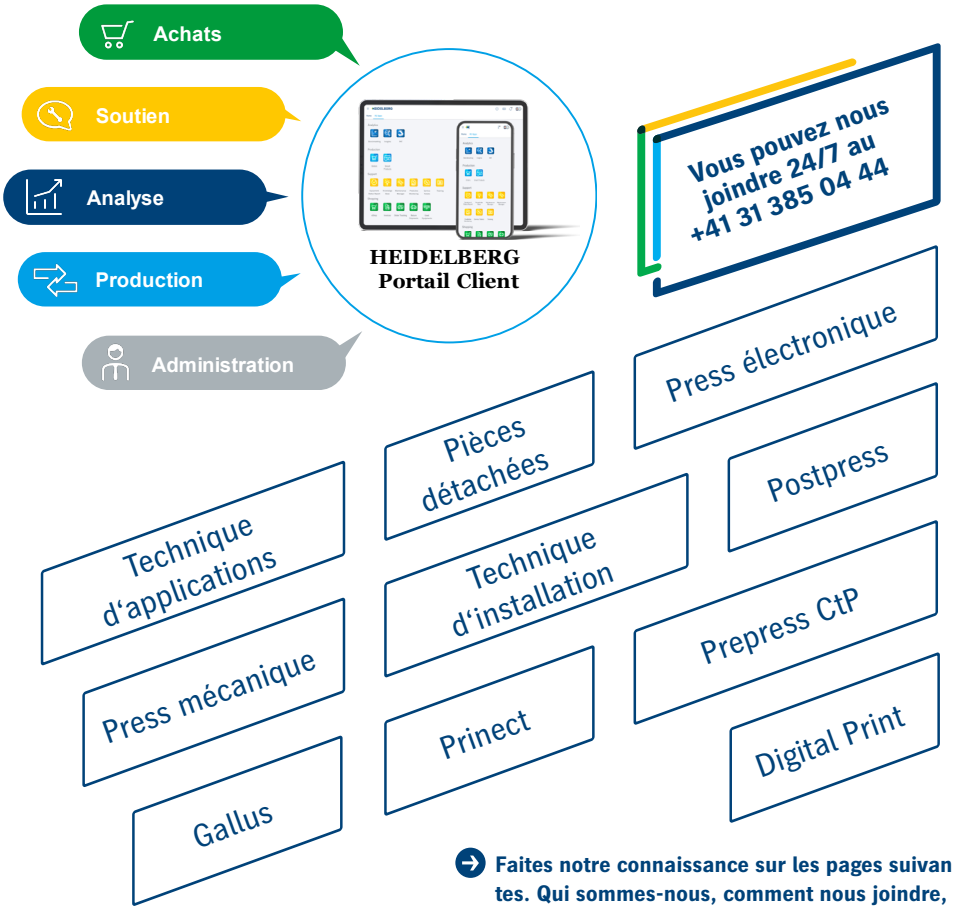
Support complet avec un seul numéro +41 31 385 04 44

- 24 heures / 7 jours
- Expertise globale
- Toujours proche de vous

Accessibilité.

Quand et comment nous joindre?

L'équipe SERVICE vous offre un accès rapide, efficace et fiable à notre équipe locale d'expertise et à toutes les pièces d'origine - notre équipe locale est toujours proche de vous et disponible dans trois langues nationales et ce par téléphone ou numériquement via le portail clients.



Faites notre connaissance sur les pages suivantes. Qui sommes-nous, comment nous joindre, ce que nous aimons faire pendant notre temps libre.

Direction du service.

«En tant que responsable SERVICE, la satisfaction du client est ma priorité.»

+41 31 385 04 44 – Le numéro direct pour un excellent service

Nous sommes une organisation de service ancrée au niveau régional, avec environ 50 employées et employés, dont 35 personnes au service externe réparties dans toute la Suisse. Nous voulons offrir un support rapide, direct et individuel dans trois langues nationales.

Antonio Bucolo
Responsable SERVICE
antonio.bucolo@heidelberg.com
+41 31 385 02 26
Mountainbike et plongée

Stephan Gloor
Adj. Responsable SERVICE,
Responsable du SERVIE interne
Responsable régional de clientèle
+41 31 385 01 32
Voyager et sport

Jakob Hürlimann
Responsable régional de clientèle,
Chef de groupe service extérieur
+41 31 385 02 43
Football (YB) et triumph Spitfire

Dario Cordari
Planned Service et Projets,
Chef de groupe service extérieur
+41 31 385 02 95
Famille et automatisation de maison

Service extérieur.

Oliver Bäum
Press mécanique
Modélisme et faire de la moto

Fabio Baumann
Postpress
Hockey sur glace et famille

Layachi Benredjem
Press mécanique
Faire de la moto et randonnées

René Blanc
Planned Service
Modélisme et mountainbike

Tino Blohm
Prepress
Ma fille et la politique

Joel Hasler
Press mécanique
Camping, ski et
faire de la moto

Ronny Hayoz
Postpress
Mes enfants, hockey sur glace,
rencontrer mes amis

Said Challa
Spécialiste produits,
Technique d‘application
Tennis et jogging

Eric Cotting
Prinect Enginner
Produire de la musique,
Randonnée et nature, maison
et jardin

Service extérieur.

Maurice De Col
Planification d'installations
Nature et le bricolage

Patrick Affolter
Digital Print et Prinect Engineer
Jouer au hockey sur glace,
jardin/cour et gravel bike

Stefan Flückiger
Digital Print
Famille et tennis

Francisco Labrada
Planned Service
Lire et faire de la moto

Dieter Huber
Press mécanique et KAMA
Faire du vélo et randonnées

Roger Keller
Press mécanique
Famille et camping

Stefan Klar
Postpress
Randonnées et écouter de la musique

Daniel Krauchthaler
Press électrique
Faire du vélo et pompiers

Christian Kaiser
Postpress
Ping-pong, vélo et photographie

Service extérieur.

Harald Laier
Spécialiste produits,
Technique d‘application
Cuisiner et famille

Christian Joss
Prepress und Digital Print
Randonnée et photographie

Paolo Larcinese
Prinect Enginner
Randonnées et lire

Andreas Mayer
Press mécanique et Gallus
Crossfit et mes chiens

Andre Zehnder
Spécialiste produits,
Technique d‘application
Faire du vélo, de la moto et lire

Adriano Mezzi
Press mécanique
Piano et mon Alfa Romeo

Damian Michel
Press électrique et Digital Print
Randonnées et faire du ski

Alberto Lochmatter
Press mécanique
Football et ski de randonnée

Othmar Schuler
Postpress
Faire de la moto et du ski

Service extérieur.

Fabian Steffen
Press électrique
Lire et bricoler

Christian Stolz
Press électrique/mécanique et
Prinect Engineer
Famille et faire du ski

Steffen Sydow
Press électrique et Gallus
Fitness

Peter Tännler
Press électrique et Prepress
Faire de la moto et photographie

Stefan Zesiger
Press mécanique
Hockey sur glace et renovations

Service intérieur.

«Nous visons une clarification rapide et orientée vers une solution.»

Notre promesse : rappel dans un délai de 45 minutes*

Nos techniciens de service travaillent selon un principe de rotation entre le service interne et le service externe. Ils conservent et renforcent ainsi leur compétences professionnelles et se familiarisent toujours avec les techniques les plus récentes. Ils restent toujours en contact étroit avec les clients et entretiennent un dialogue personnel.

*pendant les heures de travail régulières

Marc Schneider
Driver Digital Print,
Clarificateur technique Postpress
Famille et hockey sur glace (EHCB)

Noussaiba Gharbi
Gestion client,
Centre d'appel SERVICE et pièces détachées
Karaté et cuisine

Toni Abbühl
Gestion client et
Disposition SERVICE
Ski et tir à l'arc

Nick Renfer
Gestion client et
Disposition SERVICE
Snowboard

Service intérieur.

«Nous sommes le point de contact central pour tous vos besoins en matière de service.»

Votre premier contact

En tant que service central, nous recevons les demandes en première place et les transmettons au service technique. D'autre part, nous veillons à ce que les pièces de rechange soient disponibles à tout moment et arrivent le plus rapidement possible à leur destination.

Peter Sorgen
Clarificateur technique Prepress et Gallus
Politique et histoire

Daniel Stadler
Centre d'appel SERVICE et
pièces détachées
Service samaritain et randonnées

Joel Reusser
SERVICE administration,
Centre d'appel SERVICE et pièces détachées
Tennis et cuisiner

Bruno Wälchli
Entrepôt et logistique
Famille, chien et badminton

Administration.

«Nous assurons les arrières de l'équipe de service au front.»

Soutien administratif : toujours prêt et engagé

Nous travaillons dans l'ombre et tenons toutes les ficelles administratives en main. Outre les tâches administratives, notre équipe encadre les futurs employés de commerce dans leur parcours professionnel.

Priska Stauffacher
CO-Responsable
SERVICE administration
priska.stauffacher@heidelberg.com
+41 31 385 03 12
YB et famille/amis

Jeannine Brügger
Co-Responsable
SERVICE administration
jeannine.bruegger@heidelberg.com
Gymnastique et cuisiner

Samira Etienne
SERVICE administration,
Complaintmanagement
Cuisiner et voyager

Marianne Spahr
SERVICE administration

Prestations de service.

Nous sommes …

toujours joignable	24 heures sur 24, 365 jours par an, avec un numéro de téléphone de service pour tout les produits Heidelberg (du numérique au Postpress)
ciblé	les messages d'incident sont immédiatement et automatiquement transmis aux spécialistes de service responsables
sûr & traçable	toutes les informations sont documentées (les messages et l'historique des services sont toujours disponibles)
urgents & priorisons	les affaires urgentes et les arrêts de machine sont spécialement signalés (les messages sont priorisés)
compétent	confirmation du statut des interventions de service, des livraisons de pièces de service, etc.

Notre promesse de prestations

Rappel pendant les heures de travail régulières dans un délai de
- 20 minutes maximum en cas d'arrêt de la machine
- 45 minutes maximum

Service de piquet

En plus du créneau horaire des heures de travail régulières, nous proposons à nos clients dans le domaine des machines à imprimer des services pour les urgences le soir ou le week-end.

- Assistance téléphonique ainsi que analyse et résolution des problèmes
- Assistance par service à distance
- Intervention de techniciens pour l'analyse des pannes/le relevé des dommages ainsi que pour les réparations
- Approvisionnement en pièces de rechange (machines d'impression)

Outils numériques.

Vidéo Assistant

Avec le Video Assistant, les techniciens de Heidelberg voient exactement ce que le client voit. Tout ce qu'il faut, c'est un smart device (smartphone, tablette, lunettes de données) et une application. L'assistant vidéo complète l'assistance à distance existante par une documentation au moyen d'images animées. Les techniciens de Heidelberg Suisse SA peuvent également analyser encore mieux et plus rapidement les situations complexes chez les clients. Cela augmente la probabilité qu'une panne puisse être résolue sans mesures secondaires.

NPS – Net Promoter Score «Notre service est votre service»

Depuis juin 2020, nous travaillons de manière très dosée avec le NPS. Nos clients sont invités tous les 30 jours à évaluer les prestations de service de Heidelberg Suisse SA et à participer à l'élaboration de leur service. Grâce au NPS, nous pouvons travailler en permanence à la qualité élevée de nos prestations de service et ainsi identifier les besoins importants des clients.

Canaux d‘entrée.

Portail Client - tout l‘iprimerie en un coup d‘œil

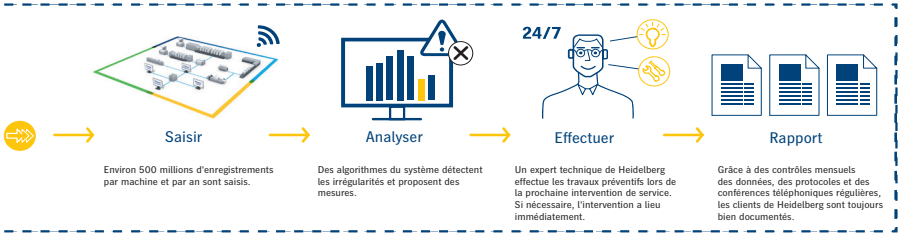
Le Portail Client Heidelberg est votre plateforme de communication interactive, avec toutes les informations concernant l‘imprimerie. Vous pouvez accéder à tout moment à des chiffres clés, des contrats de service et des prestations de service importants et vous avez un aperçu direct de la disponibilité et de l‘efficacité de vos machines. En même temps, le Portail Client est votre accès à différents produits et services de Heidelberg : vous communiquez facilement en ligne et pouvez ransmettre des informations pour une clarification technique de manière simple et rapide.

eCall

Système d‘alerte d‘urgence avec diagnostic intelligent. Lorsqu‘un problème technique survient, la machine génère automatiquement un eCall. Celui-ci est envoyé simultanément à l‘utilisateur et au service Heidelberg. D‘un simple clic, l‘utilisateur peut immédiatement contacter le Service Heidelberg pour demander de l‘aide. L‘outil de diagnostic intelligent de Heidelberg analyse automatiquement les données au préalable et propose une solution. La notification, la transmission des données et le pré-diagnostic intelligent en moins d‘une minute.

pCall

Avec Predictive Monitoring, vous utilisez les données de la machine qui sont saisies par des capteurs intelligents dans la machine, transmises en ligne au service Cloud de Heidelberg et évaluées là par une analyse Big Data. En cas d‘anomalies, nos experts en Predictive Monitoring planifient des contre-mesures qui sont traitées de manière groupée avant que les erreurs ne se produisent réellement. Gardez à tout moment une totale liberté de décision. Avec le Predictive Monitoring, vous êtes régulièrement informé de l‘état des machines et des éventuelles interventions de service - et vous pouvez décider librement du moment de ces interventions.



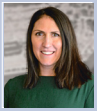
Le nouveau produit polyvalent, très flexible et fiable.
SERVICE Jetfire 50.

L'équipe centrale Jetfire 50

Patrick Affolter
Digital Print et Prinect Engineer

Stefan Flückiger
Digital Print

Marc Schneider
Jetfire 50 Driver
Organise les intervetions de service



Jeannine Brügger
Admin

Priska Stauffacher
Admin

Stephan Gloor
Responsable du Service interne pour Jetfire 50

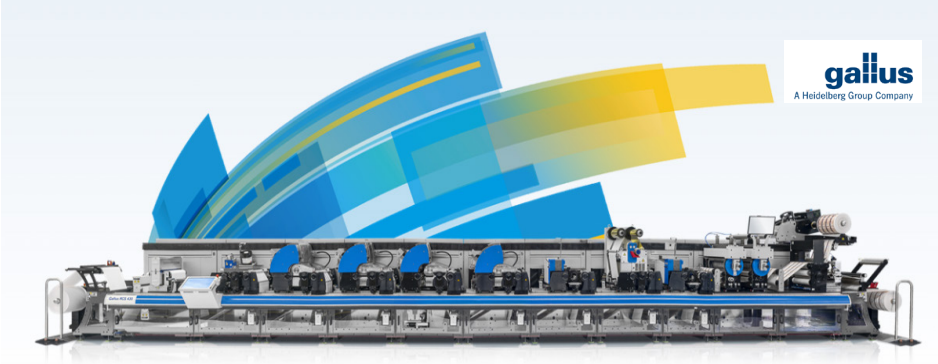
Dario Cordari
Gestion de l'nstallation pour Jetfire 50

Numéro d'appel central
031 385 04 44

Ouverture du ticket de service via le portail client HEIDELBERG

Maintenance effectueé comme prévu

Service habitual pour tous les produits.
SERVICE Gallus.



L'équipe centrale Gallus

Andreas Mayer
Press mécanique
et Gallus

Steffen Sydow
Press électrique
et Gallus

Peter Sorgen
Gallus Driver
Organise les
interventions
de service

Samira Etienne
Admin

Stephan Gloor
Responsable du
Service interne
pour Gallus

Dario Cordari
Gestion de
l'nstallation
pour Gallus

Numéro d'appel central
031 385 04 44

Ouverture du ticket de service via
le portail client HEIDELBERG

Maintenance effectueé
comme prévu

Heidelberg Suisse SA
Bunnmattstrasse 20 | 3001 Berne
+41 31 385 01 11
www.heidelberg.com/ch

Printed on Heidelberg Speedmaster XL 106