

 **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 Lifecycle Operations 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.



**Vous pouvez nous  
joindre 24/7 au  
+41 31 385 04 44**

Technique  
d'applications

Press mécanique

Pièces  
détachées

Technique  
d'installation

Prinect

Press électronique

Postpress

Prepress CtP/Digital

➔ **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 Lifecycle Operations, 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 34 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 Lifecycle Operations  
antonio.bucolo@heidelberg.com

+41 31 385 02 26  
Mountainbike et plongée



**Stephan Gloor**

Responsable régional de clientèle  
Chef de groupe service extérieur  
+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



**Roger Kramer**

Planned Service  
Chef de groupe service extérieur  
+41 31 385 02 93  
Familie et automatisation de maison

# Service extérieur.

---



**Oliver Bäum**

Press mécanique

+41 31 385 04 44

Modélisme et faire de la moto



**Fabio Baumann**

Postpress

+41 31 385 04 44

Hockey sur glace et famille



**Layachi Benredjem**

Press mécanique

+41 31 385 04 44

Faire de la moto et randonnées



**René Blanc**

Press mécanique/maintenance

+41 31 385 04 44

Modélisme et mountainbike



**Tino Blohm**

Prepress

+41 31 385 04 44

Ma fille et la politique



**Philipp Burkhardt**

Instructeur press

+41 31 385 04 44

Oldtimer et boxe thaïlandaise



**René Burri**

Press mécanique/Prepress

+41 31 385 04 44

Photographier et faire du vélo



**Said Challa**

Instructeur press

+41 31 385 04 44

Jogging et tennis



**Dario Cordari**

Postpress

+41 31 385 04 44

Arbitre de football et famille

# Service extérieur.

---



**Maurice De Col**  
Press électrique  
+41 31 385 04 44  
La nature et le bricolage



**Jonny Dietrich**  
Instructeur press  
+41 31 385 04 44  
Tennis et poissons Koi



**Dieter Fankhauser**  
Prepress  
+41 31 385 04 44  
Faire de la moto et du golf



**Stefan Flückiger**  
Prepress  
+41 31 385 04 44  
Famille et tennis



**Francisco Labrada**  
Press mécanique/maintenance  
+41 31 385 04 44  
Lire et faire de la moto



**Dieter Huber**  
Press mécanique/KAMA  
+41 31 385 04 44  
Faire du vélo et randonnées



**Roger Keller**  
Press mécanique  
+41 31 385 04 44  
Famille et camping



**Stefan Klar**  
Postpress  
+41 31 385 04 44  
Randonnées et écouter de la musique



**Daniel Krauchthaler**  
Press électrique  
+41 31 385 04 44  
Faire du vélo et pompiers

# Service extérieur.

---



**Harald Laier**  
Instructeur press  
+41 31 385 04 44  
Cuisiner et famille



**Matthias Langenbacher**  
Responsable Prinect  
+41 31 385 04 44  
Films et ordinateurs



**Paolo Larcinese**  
Prinect  
+41 31 385 04 44  
Randonnées et lire



**Andreas Mayer**  
Press mécanique  
+41 31 385 04 44  
Crossfit et mes chiens



**Alessandro Messina**  
Prinect  
+41 31 385 04 44  
Cuisiner et faire du vélo



**Adriano Mezzi**  
Press mécanique  
+41 31 385 04 44  
Piano et mon Alfa Romeo



**Damian Michel**  
Press électrique  
+41 31 385 04 44  
Randonnées et faire du ski



**René Neuhaus**  
Press mécanique  
+41 31 385 04 44  
Croisières et randonnées



**Othmar Schuler**  
Postpress  
+41 31 385 04 44  
Faire de la moto et du ski

# Service extérieur.

---



**Fabian Steffen**

Press électrique  
+41 31 385 04 44  
Lire et bricoler



**Christian Stolz**

Press électrique/Prinect  
+41 31 385 04 44  
Famille et faire du ski



**Steffen Sydow**

Press électrique  
+41 31 385 04 44  
Fitness



**Aik Aaron Tännler**

Press mécanique  
+41 31 385 04 44  
Faire de la moto et édition de  
médias



**Peter Tännler**

Press électrique  
+41 31 385 04 44  
Faire de la moto et photographie



**Stefan Zesiger**

Press mécanique  
+41 31 385 04 44  
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**

Responsable du service technique interne  
marc.schneider2@heidelberg.com  
+41 31 385 03 43  
Famille et hockey sur glace (EHCB)



**Rolf Mössner**

Clarificateur technique Postpress  
Adj. Responsable du service technique interne  
+41 31 385 02 34  
Golden Retriever «Pauli» et tennis



**Bettina Michel**

Gestion client  
Disposition technique d'application  
+41 31 385 02 12  
Photographie et amis/famille



**Peter Sorgen**

Clarificateur technique Prepress  
+41 31 385 03 28  
Politique et histoire

# Prestations de service.

---

## Nous sommes ...

<b>toujours joignable</b>	24 heures sur 24, 365 jours par an, avec un numéro de téléphone de service pour tout les produits Heidelberg (du numérique au Postpress)
<b>ciblé</b>	les messages d'incident sont immédiatement et automatiquement transmis aux spécialistes de service responsables
<b>sûr &amp; traçable</b>	toutes les informations sont documentées (les messages et l'historique des services sont toujours disponibles)
<b>urgents &amp; prioritons</b>	les affaires urgentes et les arrêts de machine sont spécialement signalés (les messages sont priorisés)
<b>compétent</b>	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 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 et Suprasetter)



# Centre d'appel de Service.



«Nous sommes le 444 :  
pièces de service et centre  
d'appel.»

## Votre premier contact

En tant que service central, nous recevons les demandes en première place et les transmettons au service technique (équipe de Marc Schneider). 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.

### **Christian Schweikert**

Responsable logistique et centre  
d'appel de service

[christian.schweikert@heidelberg.com](mailto:christian.schweikert@heidelberg.com)

+41 31 385 04 44  
Faire du vélo et lire



### **Daniel Stadler**

Centre d'appel et pièces détachées

+41 31 385 04 44

Service samaritain et randonnées



### **Nick Renfer**

Centre d'appel et pièces détachées

+41 31 385 04 44

Snowboard



### **Bruno Wälchli**

Entrepôt et logistique

+41 31 385 04 44

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.

**Jeannine Brügger**  
Responsable Backoffice  
Lifecycle administration  
jeannine.bruegger@heidelberg.com  
+41 31 385 03 60  
Gymnastique et cuisiner



**Priska Stauffacher**  
Spécialiste Backoffice  
Lifecycle administration  
+41 31 385 03 60  
YB et famille/amis



**Samira Etienne**  
Backoffice Lifecycle administration,  
Complaintmanagement  
+41 31 385 03 60  
Cuisiner et voyager



**Marianne Spahr**  
Backoffice Lifecycle administration  
+41 31 385 03 60

# Canaux d'entrée.

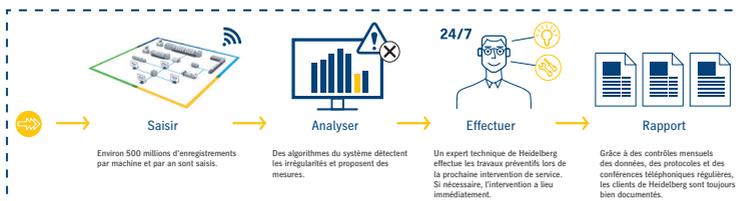
## Vidéo Assistant

Avec le Vidéo 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.



## 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.



# Canaux d'entrée.

---



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.



## HD Assistant - toute l'imprimerie en un coup d'œil

L'Heidelberg Assistant 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 Heidelberg Assistant est votre accès à différents produits et services de Heidelberg : vous communiquez facilement en ligne et pouvez transmettre des informations pour une clarification technique de manière simple et rapide.



## 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.

# Courroies, bandes, filtres, tuyaux et compresseurs. **A des prix adaptés à long terme.**



---

**Pièces d'usure 2 :**  
Tuyaux et compresseurs

---

**Pièces d'usure 1 :**  
Courroies et bandes



**Vous cherchez encore quelque chose ?**  
Appelez-nous au +41 385 04 44 ou commandez  
directement via notre eShop : [shop.heidelberg.com/ch](https://shop.heidelberg.com/ch)

# Cours pour plieuses.

## Utilisation optimale de votre équipement.



### Module Basic

Durée du cours: 1 jour à CHF 1750.- pour jusqu'à 4 participants

### Module Performance

Durée du cours: 2 jours à CHF 3200.-

Option travail en équipe : planification individuelle de plusieurs participants dans des équipes successives. Planification individuelle des interventions, y compris débriefing avant et après.

**Benefit  
Short Check**  
Examen technique de la  
machine, rapport d'état y  
compris



#### Profitez maintenant de nos experts !

Antonio Bucolo, Responsable Service Operations  
Press & Planification de l'installation/Postpress  
+41 31 385 02 26, [antonio.bucolo@heidelberg.com](mailto:antonio.bucolo@heidelberg.com)