

Unterstützung der Kunden hat Priorität

Die Heidelberger Druckmaschinen AG (Heidelberg) hat sich auf die schwierigen Rahmenbedingungen durch die weltweite Corona-Krise schnellstmöglich eingestellt und unterstützt ihre Kunden in den Bereichen Akzidenz-, Verpackungs- und Etikettendruck auf allen Ebenen.

Text: **Heidelberger Druckmaschinen AG**



Für Rainer Hundsdörfer, Vorstandsvorsitzender von Heidelberg, hat die Unterstützung der Kunden während der Corona-Pandemie oberste Priorität.

Die wichtigsten Punkte aus der Sicht von Heidelberg zusammengefasst:

- Enger Austausch mit Druckereien durch digitale Schnittstellen etabliert – vom Heidelberg Assistant über Remote-Service bis hin zu Online-Training
- Weltweit aufgestelltes Vertriebs- und Service-netz mit Weltlogistik-Center setzt sich weiter für die verlässliche Versorgung der Druckereien während der Corona-Pandemie ein
- Produktion in China wieder hochgefahren
- Gesundheit der Kunden und der Mitarbeiter von Heidelberg steht an erster Stelle – MK Masterwork produziert Einweggesichtsmasken.

«Gerade in unserer derzeitigen herausfordernden Zeit tragen unsere digitalen Schnittstellen zu den Druckereien weltweit Früchte, um unseren Kunden bestmöglich in ihrem täglichen

Ablauf zu helfen», erklärt Rainer Hundsdörfer, Vorstandsvorsitzender von Heidelberg. Das Unternehmen erzielt rund 85% seines Umsatzes im Ausland und unterstützt mit seinem weltweit aufgestellten und bewährten Service- und Vertriebsnetz für die grafische Branche seine Kunden bestmöglich vor Ort. In allen wichtigen Druckmärkten werden die Kunden direkt oder über Partner betreut. «In Zeiten der Corona-Pandemie stehen die Gesundheit und Sicherheit unserer Mitarbeiter und unserer Kunden an erster Stelle. So setzen wir beim Service noch verstärkter auf den bewährten und seit Langem etablierten Remote-Service und auf den Heidelberg Assistant, erledigen, was geht, über digitale Telefonie, über Videokonferenzen und informieren über unsere Kundendatenbanken», so Hundsdörfer weiter. So wurde beispielsweise vor Kurzem in Deutschland die erste Speedmaster-Maschine

über eine Videokonferenz verkauft. Für eine verlässliche Versorgung mit Ersatzteilen und Verbrauchsmaterialien wird sich auch während der Corona-Pandemie eingesetzt. Zudem werden Installationen oder notwendiger technischer Service vor Ort, soweit es die aktuelle Lage unter Beachtung gesundheitlicher Vorsichtsmassnahmen erlaubt, erbracht – immer im gegenseitigen Einvernehmen mit dem Kunden und den örtlichen Rahmenbedingungen. Im World Logistic Center am Standort Wiesloch-Walldorf sind rund 100 000 Teile auf Lager, sodass mehr als 96% der bestellten Teile zum Zeitpunkt des Bestelleingangs verfügbar sind. Digitale Geschäftsmodelle, wie Subskription, kommen den Kunden entgegen. So wird beim Prinect Production Manager nur der tatsächliche TIFF-Verbrauch pro Quadratmeter abgerechnet, sodass bei weniger Aufträgen auch weniger bezahlt werden muss. In

Einzelfällen gewährt Heidelberg für Wartungsverträge verlängerte Zahlungsziele. «Wir schätzen unsere Kunden und sind als deren Partner davon überzeugt, dass wir mit ihnen gemeinsam diese Zeit meistern werden», betonte Hundsdoerfer.

Produktion in China wieder hochgefahren

In China, dem derzeit grössten Einzelmarkt von Heidelberg, ist das Unternehmen in Schanghai mit einem eigenen Produktionsstandort vertreten. Nachdem dieser Markt vom Ausbruch der Corona-Pandemie als Erstes betroffen war, scheint sich die Lage dort langsam zu entspannen. Die Produktion läuft inzwischen wieder auf Vorkrisenniveau, alle Mitarbeiter sind an der Arbeit. Seit Ende Februar sind auch bei der lokalen Vertriebsgesellschaft wieder alle Mitarbeiter aktiv und betreuen die Kunden am Telefon, und wenn möglich sogar persönlich.

Gesundheit und Sicherheit stehen an erster Stelle

Die Gesundheit der Mitarbeiter an allen Standorten steht für Heidelberg an erster Stelle. Entsprechende Regelungen zu Sicherheit und Hygiene werden strikt eingehalten. Masterwork MK, Partner und grösster Einzelaktionär

Masterwork MK, Partner und grösster Einzelaktionär von Heidelberg, hat Ende Februar MK healthy Co., Ltd. gegründet und ist in die Produktion von medizinischen Masken eingestiegen.



von Heidelberg, hatte Ende Februar MK healthy Co., Ltd. gegründet und ist in die Fertigung von medizinischen Einwegmasken eingestiegen, inklusive einer kompletten Lieferkette. Bis jetzt hat die MK-Gruppe auch

35 000 medizinische Masken für die Heidelberg Gruppe weltweit bereitgestellt und weitere 40 000 werden in Kürze folgen, vornehmlich für den Einsatz von Servicetechnikern bei Kundeneinsätzen. ●