

News + People

Trotz Corona: Support von Heidelberg Schweiz bleibt aufrechterhalten



Dank einer frühen Einführung digitalisierter Prozesse kann die Heidelberg Schweiz AG trotz pandemiebedingter Einschränkungen die Dienstleistungen für ihre Kunden weitgehend aufrechterhalten.

Anlässlich der drupa 2016 hat die Heidelberger Druckmaschinen AG (Heidelberg) ihre Digitalisierungsstrategie offiziell eingeleitet. Es war ein richtiger Schritt, der besonders jetzt in der Corona-Pandemie wirkt. Trotz eines stark eingeschränkten direkten Kundenkontakts kann die Heidelberg Schweiz AG ihre Dienstleistungen gegenüber den Kunden, den Dialog mit ihnen und den Support weitgehend aufrechterhalten.

Ein zentrales Werkzeug in der digitalen Kommunikation bildet der Heidelberg Assistant.

Das Online-Dialoginstrument sichert den Kunden an sieben Tagen während 24 Stunden den Zugang zu allen administrativen und technischen Informationen rund um den eigenen Druckereibetrieb und zum Service der Heidelberg Schweiz AG. Der Heidelberg Assistant ist zugleich das Portal zum Heidelberg E-Shop. Registrierte Kunden können rund um die Uhr alles Verbrauchsmaterial, Verschleissteile und Serviceteile bestellen.

Die Bogenoffsetmaschinen der Speedmaster-Baureihen sind mit dem Remote-Service von Heidelberg verbunden. Bei einer technischen Störung schickt das Meldesystem eCall automatisch eine entsprechende Nachricht an die Service-Stelle von Heidelberg. Die Reaktionszeit liegt unterhalb einer Minute. Erfahrungsgemäss können bis zu 70% der Störungen beim ersten telefonischen Kontakt behoben werden.

Für technische Fragen auf allen Produktionsstufen (Prinect, Prepress, Press, Postpress) hat die Heidelberg Schweiz AG eine zentrale Rufnummer eingerichtet. Ein qualifiziertes Team koordiniert die Anfragen und betreut die Kunden in allen Landessprachen rund um die Uhr.

Zurzeit arbeitet die Heidelberg Schweiz AG am Aufbau von Webinaren zu unterschiedlichen Themen. Das erste Webinar ist für den Monat Juni geplant. Die Kunden der Heidelberg Schweiz AG werden zu gegebener Zeit persönlich informiert.