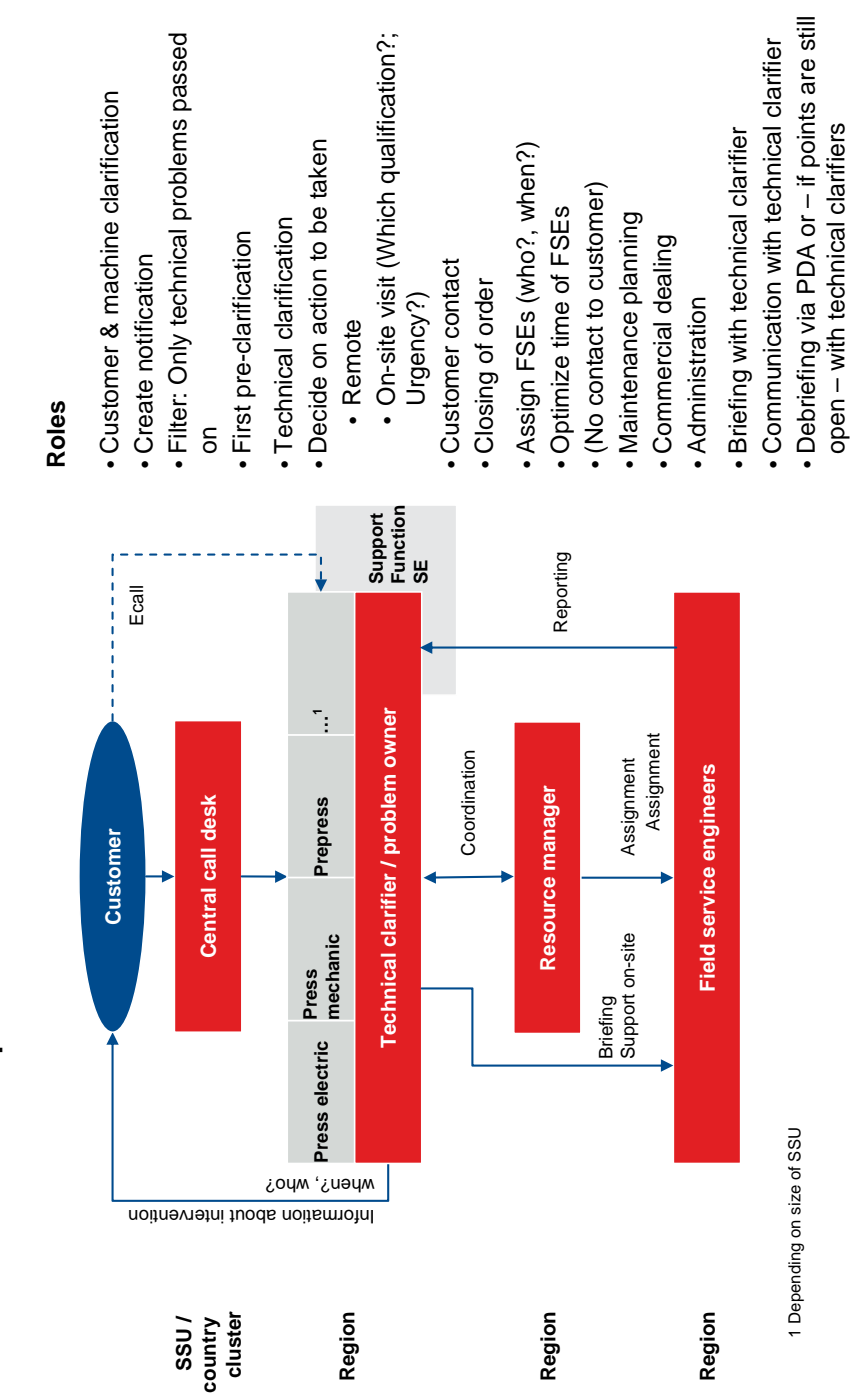




# Call management Overview over process and roles



1 Depending on size of SSU

## Themen der Servicevereinbarung

Für Zulieferprodukte, insbesondere Zuliefersysteme und Baugruppen, die in der Peripherie der Druckmaschine eingesetzt werden, muss der Service-Support weltweit sichergestellt werden. Hierzu kann ein Service-Agreement zwischen Heidelberg und dem Lieferanten getroffen werden. Diese Vereinbarung legt vor allem Art und Umfang der Leistungen fest, die der Lieferant als Technischen Support für seine Produkte sowie etwaiger Beratungsleistungen für unsere Vertriebsgesellschaften erbringen muss.

Eine Servicevereinbarung zwischen Heidelberg und einem Lieferanten sollte folgende Themen und Festlegungen enthalten:

- **Erreichbarkeit für Support**
  - Festlegung eines definierten Ansprechpartners vom Lieferanten
  - Erreichbar zwischen 8:00 Uhr und 22:00 Uhr
  - HD liefert bei Störfall eine detaillierte Fehlerbeschreibung (inkl. Hard- und Software Stand und Störfallhistorie), SAP Störfallmeldenummer und eine gewünschte Antwortzeit (3 Prioritäten). Der Störfall wird per E-Mail oder Fax gemeldet.
  - Priorität 1: Zulieferer antwortet bei Störfall der vor 12.00 Uhr gemeldet wurde noch am selben Tag, bei Meldung nach 12.00 Uhr am Folgetag
  - Priorität 2: Antwort innerhalb 2 Tagen
  - Priorität 3: Antwort innerhalb einer Woche
  - Durch eine Vertreter-Regelung stellt der Lieferant die Verfügbarkeit sicher
  - Die Antwort beinhaltet mögliche Ursachen und die Schritte, die als nächstes einzuleiten sind.
  
- **Serviceteilverfügbarkeit**
  - Serviceteilkataloge sind als Maschinenbegleitende Unterlage beizulegen, eine identische Version wird der SSU bzw. dem *Heidelberg-Service* zur Verfügung gestellt.
  - Der Zulieferer stellt sicher, dass die Verfügbarkeit von Serviceteilen entsprechend unserer Absprache nach Prioritäten untersetzt sowie die logistische Voraussetzung gewährleistet wird.
  - Priorität 1: Auslieferung in CE innerhalb von 24h (Folgetag).
  - Priorität 2: Antwort innerhalb 3 Arbeitstage
  - Priorität 3: Antwort innerhalb 10 Arbeitstagen

- **Erweiterter Service (Worldwide Enhanced Support Services)**
  - Ein vom Lieferant definierter Ansprechpartner ist für Großkunden bzw. Sonderinstallationen verfügbar.
  - Das Lieferanten Service Netz unterstützt bei Einsätzen, die vom Servicebereich der Heidelberg Region gesteuert werden.
  - In Absprache mit Heidelberg wird ein Problem Owner definiert.
  - Im Eskalationsfall (mehr als 3maliger Einsatz vor Ort und mehrfache Rücksprache mit Lieferanten) ist ein Einsatz beim Kunden vor Ort sicherzustellen.
  - Zur Befähigung unserer Mitarbeiter ist eine Erstschtulung zum Know-how Transfer sicherzustellen. Ein Austausch der Mitarbeiter zur Integration der Service Teams ist abzustimmen.
  
- **Gewährleistung und Kulanz**
  - Es gelten die mit dem *Heidelberg-Service* vereinbarten G&K Richtlinien.
  - Im Service-Agreement wird entsprechend dieser Richtlinien die Unterschriftenregelung vereinbart
  - Als Grundlage dienen die Vereinbarungen innerhalb Heidelberg.
  - Vor einer Service- sowie einer Serviceteilebeauftragung ist der Kostenträger festzulegen. Handelt es sich um ein generelles Problem, übernehmen die Vertragspartner die entstehenden Kosten.
  
- **Mitzuliefernde Dokumentation (4-sprachig)**
  - Bedienungsanleitung
  - Erweitertes Servicehandbuch (First level Guide)
  - Serviceteilkatalog
  - Wartungsanweisungen
  - Schulungsdokumentation

Heidelberg vergibt für jede Kundenreklamation, die in den Reklamationsbeseitigungsprozess aufgenommen wird, eine Priorität:

**Abarbeitungszeiträume von PQ-Themen**

**12**

**Definition der Reklamationsprioritäten**

**A - Punkte** sind Mängel,

- welche die Sicherheit des Bedieners bzw. der Maschine betreffen,
- welche die Funktionsfähigkeit der Maschine soweit beeinträchtigen, daß bei Auftreten keine Produktion mehr möglich ist,
- die als stark imageschädigend einzustufen sind, unter Berücksichtigung von
  - ◆ der Zahl der Meldungen,
  - ◆ der Anzahl möglicher betroffener Maschinen,
  - ◆ der Ausfallwahrscheinlichkeit.

→ Sofortige Erledigung mit höchster Priorität

**B - Punkte** sind Mängel,

- die die Produktivität negativ beeinflussen. Der Kunde kann sich vorübergehend helfen, den Mangel auf Dauer jedoch nicht akzeptieren.

→ Vorrangige Erledigung gegenüber der Serienbetreuung

**C - Punkte** sind

- Verbesserungen von Funktion, Bedienung, Design etc.

→ Nächste Baugruppenüberarbeitung

Diese ist jeweils mit einer definierten Abarbeitungszeit belegt:

- Priorität A => 90 Arbeitstage
- Priorität B => 120 Arbeitstage
- Priorität C => nächste Baugruppenüberarbeitung.