

# Press Information

[www.heidelberg.com](http://www.heidelberg.com)

30. Mai 2016

## **Smart Collaboration: Heidelberg Cloud, Heidelberg Assistant und Heidelberg eShop setzen neue Maßstäbe in der Kunden-Lieferanten-Beziehung**

- **Heidelberg Cloud bildet Basis für zukunftsweisende Dienstleistungen**
- **Heidelberg Assistant ist personalisiertes Kundenportal mit mannigfaltigem Informations- und Kommunikationsangebot**
- **Neuer Heidelberg eShop schafft Grundlage für attraktive eCommerce Lösungen**

Die umfassende Digitalisierung in der Printmedien-Industrie eröffnet Druckereien völlig neue Möglichkeiten in der effizienten Abwicklung von Aufträgen und der Kommunikation mit ihren Kunden und Lieferanten. Auch die Zusammenarbeit zwischen der Heidelberger Druckmaschinen AG (Heidelberg) und ihren Kunden wird sich im digitalen Zeitalter stark verändern. Vor diesem Hintergrund präsentiert das Unternehmen auf der drupa 2016 unter dem Motto „Smart Collaboration“ die drei Neuheiten Heidelberg Cloud, Heidelberg Assistant und Heidelberg eShop.

Die **Heidelberg Cloud** ist eine speziell für die Printmedien-Industrie angepasste Informations- und Serviceplattform. Sie integriert das Heidelberg Remote Service Netzwerk, welches über 10.000 Maschinen und weitere 15.000 Softwareprodukte mit dem Heidelberg System-Service verbindet, mit allem, was der Kunde an Informationen braucht: Er wird umfassend durch den Heidelberg Service unterstützt, beispielsweise mit Augmented Reality Videos zum Durchführen von Wartungsarbeiten oder der Echtzeit-Meldung einer Störung mit eCall. Darüberhinaus ist die Heidelberg Cloud Rückgrat für Dienstleistungsangebote, die auf der Analyse und Vorhersage von Big Data beruhen. Heidelberg zeigt, wie solche Big-Data-Anwendungen zur Steigerung der Verfügbarkeit von Maschinen und für die Erhöhung der Produktivität von Druckereien erfolgreich eingesetzt werden können.

Heidelberger Druckmaschinen AG

Postfach 10 29 40  
69019 Heidelberg  
Deutschland

Gutenbergring  
69168 Wiesloch

Matthias Hartung

Telefon +49 6222 82 67972

[Matthias.Hartung@heidelberg.com](mailto:Matthias.Hartung@heidelberg.com)  
[www.heidelberg.com](http://www.heidelberg.com)

## Press Information

Die Konzeptstudie **Heidelberg Assistant** zeigt wie das künftige Informations- und Serviceportal für Heidelberg Kunden basierend auf der Heidelberg Cloud aussehen wird. Anwender können über ihren PC, ihr Smartphone oder Tablet auf ihn zugreifen. Dabei gliedert sich das Tool in die Bereiche Print Shop, Shopping, Support und Administration.

Mit dem Heidelberg Assistant erhält der Kunde einen persönlichen Zugang zu allen Informationen und Dienstleistungen rund um sein Unternehmen. Als personalisiertes „Fenster“ zur Heidelberg Welt bekommt er Zugang zur Kommunikation mit Heidelberg und zu einer Vielzahl an Heidelberg Lösungen sowie zu Verfügbarkeits- und Produktivitätsdaten seiner Druckerei. So hat er beispielsweise Zugriff auf alle mit Heidelberg abgeschlossenen Serviceverträge. Er sieht auf einen Blick, welche Maschinen und Software-Tools er in seinem Unternehmen betreibt und wie produktiv diese Systeme gerade sind.

Die Angebote des Heidelberg Assistant nutzen die vorhandene Datenbasis, um dem Kunden zudem bei Bestellvorgängen, Servicefragen oder allgemeinen Informationen die bestmögliche Unterstützung zu gewähren. So kann beispielsweise ein Bestellvorgang, der über den Heidelberg Assistant angelegt wird, feststellen, ob die geordneten Teile und Verbrauchsmaterialien tatsächlich zum Equipment des Kunden passen oder ein Fehler unterlaufen ist.

Der Heidelberg Assistant ermöglicht auch einen direkten Zugriff auf den neuen **Heidelberg eShop**, der gleichzeitig Basis für attraktive eCommerce-Lösungen ist. Mittlerweile hat Heidelberg den neuen Onlineshop in 27 Ländern ausgerollt. Hier können Kunden rund um die Uhr Verbrauchsmaterialien und künftig auch ausgewählte Serviceteile bestellen und bekommen die Ware in den meisten Fällen am nächsten Werktag geliefert. Darüber hinaus können Kunden von Sonderpreisen und Onlineaktionen sowie Bonusprogrammen profitieren. Die Bezahlung erfolgt auf Rechnung oder mit Kreditkarte. Der Versandstatus ist künftig in Echtzeit einsehbar. Zusätzlich stehen für Kunden viele Sicherheitsinformationen und technische Datenblätter zum Download bereit. Videos geben Anleitungen und viele Tipps zu unterschiedlichen Produkten. Zudem bietet Heidelberg als erstes Unternehmen einen offenen Shop an, in dem man sich auch ohne persönlichen Account über das gesamte Angebot informieren kann.

„Die Digitalisierung unserer Branche erfasst Schritt für Schritt alle Bereiche und alle Prozesse innerhalb von Betrieben und über deren Grenzen hinaus. Indem Heidelberg Big Data in Smart Data überführt, können wir die Vorteile dieser Entwicklung nutzen: Mit dem Heidelberg Assistant machen wir unseren Kunden die Kommunikation mit uns so einfach wie möglich und geben ihnen zugleich ein Tool an die Hand, mit dem sich jederzeit einen Über-

## Press Information

blick über die Leistungsfähigkeit ihres Unternehmens machen können –eben simply smart“, so Harald Weimer, Vorstand Heidelberg Service und Vertrieb.

### **Smart Collaboration Area auf der drupa stellt neue Formen der Zusammenarbeit zwischen Kunden und Heidelberg in den Fokus**

Messebesucher können sich am Heidelberg Stand in Halle 1 über das gesamte Produkt- und Serviceportfolio des Unternehmens informieren. In der „Smart Collaboration“ Area zeigt das Unternehmen die Heidelberg Cloud, den Heidelberg Assistant und den neuen Heidelberg eShop. Zudem können Kunden hier einen Blick in die Zukunft des eCommerce werfen: So zeigt das Unternehmen exemplarisch, wie Bestelldaten über eine elektronische Schnittstelle (EDI) ausgetauscht werden bzw. wie Digital- und Offsetdrucksysteme über das Management-Informationssystem selbständig einen Bestellvorgang von Saphira Verbrauchsmaterialien im eShop auslösen können; oder wie in einer späteren Ausbaustufe ein Marktplatz entsteht, über den Kunden auch Produkte von Partnerunternehmen beziehen können. So macht Heidelberg seinen Kunden das Arbeiten einfacher: Sie haben durch den neuen eShop weniger Verwaltungsaufwand und es passieren weniger Fehler im Bestellprozess.

**Bild 1:** Der Heidelberg Assistant ist das künftige Informations- und Serviceportal für Heidelberg Kunden. Er bietet umfassenden Zugang zur Kommunikation mit dem Unternehmen sowie zu einer Vielzahl an Heidelberg Lösungen und zu Verfügbarkeits- und Produktivitätsdaten der Druckerei.

**Bild 2:** Der neue Heidelberg eShop schafft die Basis für attraktive eCommerce-Lösungen. Hier können Kunden bereits rund um die Uhr Verbrauchsmaterialien und künftig auch ausgewählte Serviceteile bestellen und bekommen die Ware in den meisten Fällen am nächsten Werktag geliefert.

Bildmaterial sowie weitere Informationen über das Unternehmen stehen im Presseportal der Heidelberger Druckmaschinen AG unter [www.heidelberg.com](http://www.heidelberg.com) zur Verfügung. /

# Press Information

**Für weitere Informationen:**

Heidelberger Druckmaschinen AG

Matthias Hartung

Telefon: +49 6222 82 67972

E-Mail: [Matthias.Hartung@heidelberg.com](mailto:Matthias.Hartung@heidelberg.com)