

Remote Service.  
**Der schnellste Weg zum kompetenten Support.**

---



# Schnelle Störungsdiagnose. Mit automatischem Notfallsystem.

Spezialisten von HEIDELBERG® sind immer ganz in Ihrer Nähe. Nie weiter entfernt als Ihr Prinect Press Center oder das nächste Telefon. Bei jedem eCall oder Anruf analysieren wir per Remote Service mittels einer Datenverbindung jede im Netzwerk erreichbare HEIDELBERG Maschine.

## Schnelle Verbindung für Diagnose und Support

Besonders in der Druck- und Verlagsindustrie mit ihren engen Terminvorgaben ist eine schnelle Hilfe zwingend erforderlich. Der interaktive Remote Service über das Internet ist der schnellste und direkteste Weg für unsere Vertragspartner zu unserem globalen Expertennetzwerk. Hier ist das weltweite Know-how der HEIDELBERG Systeme in einem Team gebündelt. In einem weiteren Schritt verbindet der HEIDELBERG SystemService nun alle verfügbaren Supportkanäle zu einer, für den Kunden optimierten, Supportstrategie.

## Helpdesk / Remote (Telefon- und Fernzugriff)

Im Problemfall erhalten Sie Remote Support an der betroffenen Maschine. Ein erfahrener HEIDELBERG SystemService-Techniker macht sich über die hergestellte Internetverbindung mittels Fernzugriff auf die Suche nach dem Fehler und schlägt Reparaturmöglichkeiten vor. In vielen Fällen kann so aus der Ferne das Problem vollständig behoben werden. Das HEIDELBERG SystemService-Team bietet Ihnen zudem telefonische Unterstützung rund um Ihre HEIDELBERG Produkte. So können wir all Ihre Fragen rasch und oft ohne zeitraubende Analysen beantworten.

## eCall

Der technische Fehler Ihrer Druckmaschine wird mittels eCall automatisch am Leitstand Prinect Press Center angezeigt. Alle relevanten Informationen und Daten sowie eine detaillierte Fehleranalyse kann dadurch an den SystemService von HEIDELBERG per Knopfdruck übermittelt werden. Innert kürzester Zeit erhalten Sie von einem qualifizierten Fachmann telefonisch Anweisungen, wie Sie den Fehler beheben können. Sie starten den Dialog mit unseren Experten zu Ihrem Produktionssystem per eCall Schaltfläche am Touchscreen und verfolgen anschliessend die Problemlösung live am Bildschirm mit. Nichts geschieht ohne Ihr Wissen und die Funktionen können jederzeit aktiviert bzw. deaktiviert werden.

## Video Assistant

Der Video Assistant ist eine Erweiterung des Remote Supports. Mit der Video Support-Funktion, die im Rahmen des Remote-Servicevertrags angeboten wird, können unsere Servicespezialisten Sie durch die Schritte der Fehlerbehebung an Ihrer Maschine führen. Dies ermöglicht auch das Lösen von komplexen Problemen sowie eine bessere Vorabklärung über alle Produktlinien hinweg.



eCall

## HEIDELBERG Kundenportal

Über das zentrale HEIDELBERG Kundenportal erhalten Sie den Zugriff auf alle digitalen Produkte, Dienstleistungen und Services aus dem HEIDELBERG Universum. Egal wo Sie sind oder mit welchem Gerät Sie zugreifen möchten. Auch erhalten Sie über das Portal Zugriff auf Ihre Daten unserer Produktions- und Workflow-Lösung Prinect und deren Updates, auf Analyse-Tools wie Print Shop Analytics, auf unser komplettes Service-Angebot sowie den eShop.



**Leistungsverträge SystemService Partnerprogramm**  
Kombinierte Angebote für Ihre individuellen Anforderungen.

# Guter Rat spart Kosten.

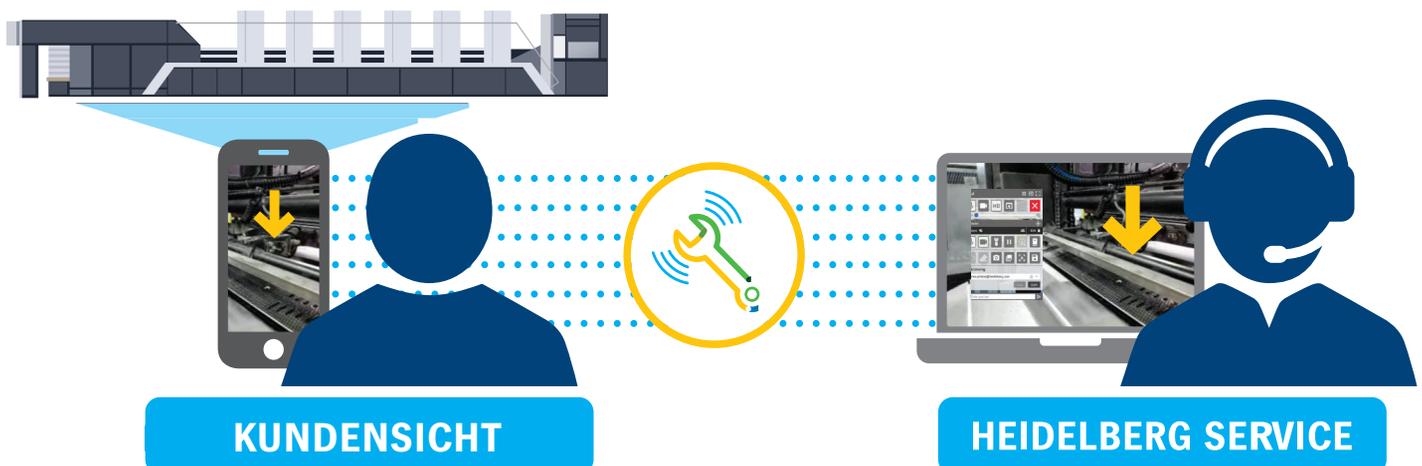
## 9 klare Vorteile.

Remote Support erlaubt unseren Experten, jede an Remote Service angeschlossene HEIDELBERG Maschine per Datenleitung zu analysieren. Unsere Kunden können bei jeder Störung im Maschinenbetrieb auf eine fundierte Beratung und vor allem auf schnelle Unterstützung zählen.

1. Schneller und effektiver Weg zum kompetenten Support durch die Kombination von eCall, Remote Support, Telefonunterstützung und Video Assistant
2. Reduzierte Stillstandzeiten und erhöhte Produktivität
3. Keine Telefonwarteschleife und keine Abklärung von Maschinendetails mehr notwendig
4. Reduktion der Durchlaufzeiten um bis zu 50%
5. Bis zu 70% der Einstellungs- oder Verfahrensfehler lassen sich online lösen
6. Bis zu 70% aller elektronischen Maschinenprobleme können per Remote gelöst werden
7. Verbesserung von Anwendungs-Know-how durch direkte Betreuung
8. Zugriff auf das gesamte HEIDELBERG Expertenwissen
9. Ist ein Störfall per Remote Support nicht lösbar, werden rasch Massnahmen zur Behebung von Störungen im Rahmen der Einsatzplanung und Teileklärung eingeleitet



Video Assistant



## Remote Support erzielt einen Mehrwert!

### OHNE Remote Support

Stillstandzeit 4 Stunden  
(Durchschnitt)

- Stillstandkosten
- Reisekosten
- Einsatzkosten vor Ort

### MIT Remote Support

Stillstandzeit **1 ½ Stunden\***

- **Reduktion** Stillstandkosten
- **Keine** Reisekosten
- **Keine** Einsatzkosten vor Ort

\*Fall über Remote Support gelöst. Durchschnittliche Einsparung bei erfolgreichem digitalen Einsatz bis zu CHF 1'000.-.

### Leistungsumfang Remote Service

- Automatischer Alarm am Maschinenleitstand bei Störungen in elektronischen Baugruppen
- eCall ist verfügbar für alle HEIDELBERG Druckmaschinen, die mit einem Leitstand Prinect Press Center ausgestattet sind
- eCall ermöglicht die Hinterlegung unterschiedlicher Telefonnummern inkl. Mobiltelefonnummern für den Rückruf
- Intelligentes HEIDELBERG Diagnosetool, das alle relevanten Parameter analysiert
- Ein HEIDELBERG Spezialist analysiert den Fall und ruft schnellstens zur Abstimmung weiterer Service-massnahmen zurück
- Direkte Online-Hilfe im Fall von Bedienungsfehlern
- Problembehebung per Remote oder Vorbereitung von Servicetechnikereinsätzen für Reparaturen und Entstörungen
- Zertifizierte Sicherheit nach ISO / IEC 27001 und TRUSTe Privacy



### Die beste Referenz

„Wenn ich eine Fehlermeldung über die Leitstelle der Maschine erhalte, sende ich diese direkt über eCall an HEIDELBERG weiter. Danach kann ich mich um etwas anderes kümmern, denn ich weiss, dass mich ein HEIDELBERG Servicetechniker innerhalb von 20 Minuten zurückrufen wird. Mit dem HEIDELBERG Remote Service lässt sich das Problem einfach lösen. Ist dies nicht der Fall, schickt mir HEIDELBERG einen Techniker vorbei. **Diese Kombination der Dienste eCall und Remote Service von HEIDELBERG erleichtert die Bearbeitung unserer Probleme an der Maschine und verschafft uns mehr Zeit für die Produktion.**“

Paolo Scotti, Abteilungsleiter Druck

Säuberlin & Pfeiffer SA, Châtel-St-Denis, Schweiz



Remote generell

### Unterstützung über das Internet: **HEIDELBERG Remote Service.**

Breites Serviceangebot per Fernzugriff:

- Von der Problembehebung über Benchmarking bis zu Predictive Monitoring.
- Rund um die Uhr Zugang zum Expertenwissen auf Knopfdruck
- Für erhöhte Maschinenverfügbarkeit und mehr Produktivität

→ [heidelberg.com/de/remote-services](https://heidelberg.com/de/remote-services)