

SERVICE

HEIDELBERG

Repair Service. Maximale Performance sichern.



Kurze Reaktionszeiten. Hoher Kundennutzen durch starke Leistung.

Maschinenstörungen müssen möglichst schnell und professionell behoben werden. Deshalb unterhalten wir das grösste Service-Netzwerk der Printmedienindustrie. So können wir bei Bedarf besser, schneller und effektiver bei Ihnen vor Ort unsere Leistung vollbringen.

Effektive und schnelle Wiederherstellung der Produktionsfähigkeit

Wenn ein Einsatz vor Ort benötigt wird, erledigen unsere kompetenten Servicetechniker direkt bei Ihnen alles, was zur Behebung der Störung notwendig ist. Dabei geht es nicht einfach nur darum, ein Teil zu ersetzen. Unser Ziel ist es vielmehr, die optimale Performance Ihrer Maschine dauerhaft zu sichern.

Wir verfügen über Werkzeuge und Diagnosesysteme, um in jeder Lage den bestmöglichen Support zu leisten. Mit einer umfassenden Erfahrung und stetigen Weiterbildungsmaßnahmen liefert unser Expertenteam höchste Präzision und professionelle Unterstützung. Dies sichert den Werterhalt Ihres Produktionssystems zu planbaren Vertragskosten. Denn mit dem HEIDELBERG® Repair Service Vertrag werden die Kosten für den Arbeitsaufwand unserer Servicetechniker sowie auch die Fahrkosten abgedeckt.

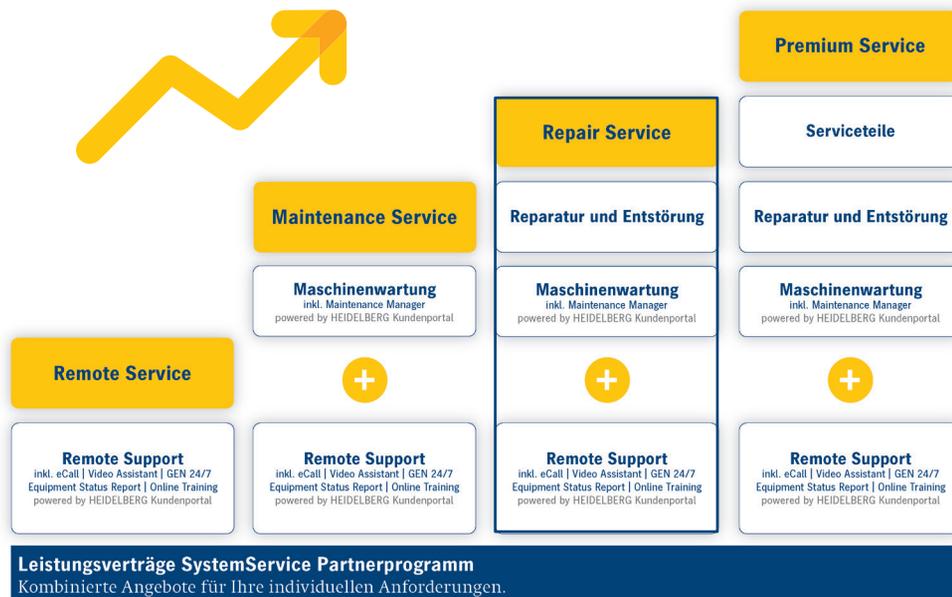
Müssen Serviceteile ausgetauscht werden, kommen ausschliesslich Original HEIDELBERG Serviceteile zum Einsatz. Das sichert auch künftig die hohe Leistungsfähigkeit Ihrer Anlage. Über die Materialkosten werden Sie im Vorfeld von unseren Mitarbeitern informiert und erhalten auf Wunsch eine schriftliche Offerte.

Reaktionszeit

Wenn bei unserem Serviceteam während den regulären Arbeitszeiten eine Maschinenstörung gemeldet wird, sei dies telefonisch über die zentrale Nummer 444 oder über die digitalen Wege, sichern wir unseren Kundinnen und Kunden einen Rückruf innerhalb von 45 Minuten zu. Kann aufgrund einer Störung der Maschine nicht produziert werden, ruft ein qualifizierter Mitarbeiter von HEIDELBERG sogar innerhalb von 20 Minuten zurück. Das ist unser **Leistungsversprechen** während unserer regulären Arbeitszeit.

87% der Printindustrie setzen darauf

Rund 87% unserer Schweizer Kundinnen und Kunden sind von unserem Service überzeugt und vertrauen auf unsere Leistung.

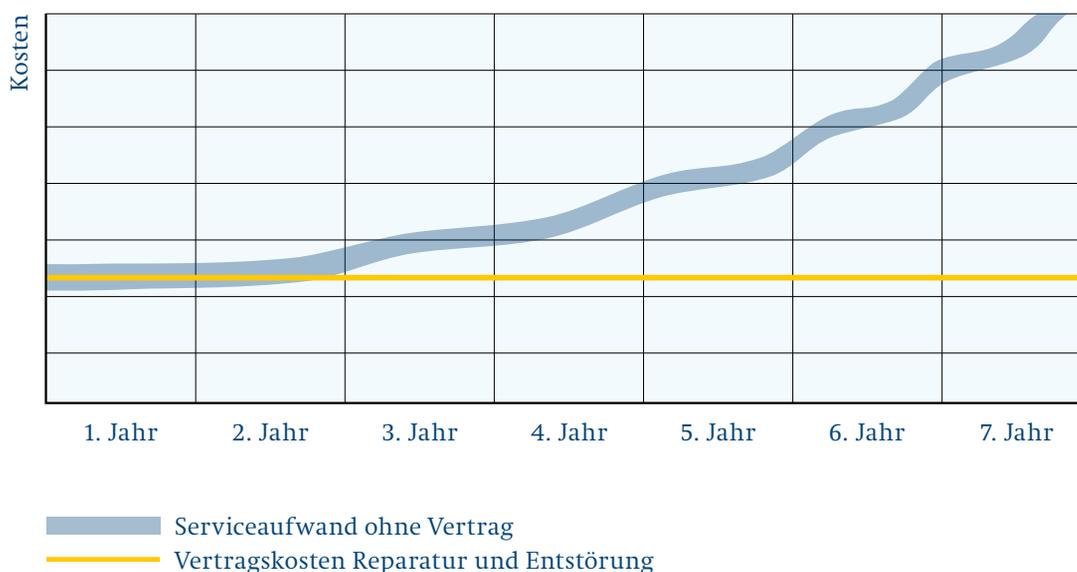


Durchgehende Produktionsfähigkeit. 9 klare Vorteile.

Unsere hochqualifizierten Servicetechniker sind schnell bei Ihnen und sichern die Leistung Ihrer Anlage. Der Einsatz von HEIDELBERG Originalteilen erlaubt die bestmögliche Instandhaltung Ihres Produktionssystems.

1. Hohe Produktivität durch kürzere Reaktionszeiten
2. Bevorzugte Priorisierung als Vertragskunde bei Maschinenstillstand
3. Schnelle Störfallbehebung, bis zu 80% der Fälle werden mit der ersten Reaktion behoben (mit Remote Service oder beim Kunden vor Ort)
4. Stabile Preise, Fahrkosten und Arbeitszeiten sind inklusive
5. Auf die Produktionsanlage abgestimmte Werkzeuge und Diagnosesysteme sichern dauerhaft die optimale Leistungsfähigkeit
6. Kontinuierlich weitergebildete Servicetechniker sind mit über 800 Jahren kumulierter Erfahrung einsatzbereit
7. Professioneller Support auch bei Anwendungsfragen
8. Unterstützung vom globalen Expertennetzwerk, das grösste internationale Servicenetzwerk der Printmedienindustrie
9. Planbare Kosten für die Maschinenentstörung, keine Preiserhöhung über die Vertragslaufzeit

Vergleich durchschnittlicher Kostenverlauf von Anlagen mit und ohne Leistungsvertrag



Die beste Referenz

„Sehr kurze Reaktionszeit bei akuten Einsätzen. Bei Stillständen wird immer individuell und schnell mit dem richtigen qualifizierten Fachmann aus dem betroffenen Bereich reagiert. **Wenn es nötig ist, wird auch improvisiert, um unsere Produktion weiter zu gewähren. Dies ist existenziell um unsere Termintreue gegenüber unseren Kunden zu gewährleisten.**“

Steffen Rüter, Abteilungsleiter technischer Druck
Kromer Print AG, Lenzburg, Schweiz



Leistungsumfang Repair Service

- Annahme von Störungsmeldungen 24/7
- Technische Klärung / Remote Support
- Servicetechnikereinsätze für Reparaturen und Entstörungen innerhalb der Regelarbeitszeit
- Abdeckung von Fahrt- und Übernachtungskosten
- Austausch von Original HEIDELBERG Service- und Verschleisssteilen (die Abdeckung der Kosten für Serviceteile sind im Modul Serviceteile enthalten)

Schnell und kompetent.
**Dauerhafte Sicherung der optimalen
Performance Ihrer Anlage.**

→ heidelberg.com/de/repair