

# Service. Partnerprogramm: Service vom kompetenten Partner.

HEIDELBERG® fasst die Serviceleistungen im Partnerprogramm zusammen. Vier Pakete erlauben es, Leistungsverträge bedarfsgerecht zusammenzustellen.

Mit dem Partnerprogramm von HEIDELBERG arbeiten Sie produktiver, zuverlässiger und auf einem hohen Sicherheitsniveau. Das HEIDELBERG Partnerprogramm besteht aus **vier Leistungsverträgen** und ist treppenartig aufgebaut. Es reicht vom Basispaket mit **Remote Service** bis zum **Premium Service** auf der obersten Stufe. Wählen Sie jene Variante, welche Ihre Bedürfnisse perfekt trifft. Auch wenn Sie mit dem Basispaket starten, können Sie bei wachsenden Anforderungen auch im Nachgang weitere Module hinzufügen. In jedem Fall gilt: Erfahrene, weltweit vernetzte Technikexperten von

HEIDELBERG sind für Sie da. Die Fachleute setzen sich mit ihrer Expertise für Sie ein, damit Sie mit Ihrer Produktionstechnik in jeder Hinsicht Bestergebnisse erzielen. Dank dem Partnerprogramm von HEIDELBERG handeln Sie ebenfalls **präventiv** und können planen. Sie kennen Ihre **Kosten**, die Sie für die Pflege und die Produktionssicherheit investieren und können verlässlich **budgetieren**. So schaffen Sie die Grundlage für eine sichere Kalkulation. Entscheiden Sie sich deshalb jetzt für das Partnerprogramm von HEIDELBERG – den starken Service von einem kompetenten Partner.



# Remote Support.

## Der schnelle Weg zum Support.

Sie benötigen aufgrund einer technischen Meldung bei der Bedienung Ihrer Druckmaschine Support? Keine Sorge, mit unserem HEIDELBERG Remote Service erhalten Sie innert kürzester Zeit professionelle Unterstützung von unseren Experten.

### Schnelle Verbindung für Ferndiagnose und Support

Der interaktive Remote Service über das Internet ist für unsere Vertragspartner der schnellste und direkteste Weg zu unserem globalen Expertennetzwerk. Dem HEIDELBERG SystemService stehen für das Zusammenstellen einer für den Kunden optimierten Supportstrategie verschiedene Supportkanäle zur Verfügung.

### 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.

### Video Assistant

Der Video Assistant dient zur Erweiterung des Remote Supports. Mit der Video Support-Funktion können unsere Servicespezialisten Sie durch die Schritte der Fehlerbehebung an Ihrer HEIDELBERG Maschine führen, indem diese ebenso sehen, was Sie sehen. Der Video Assistant kann über ein Smartphone, Tablet oder via Smart Glasses\* während der Remote-Sitzung durchgeführt werden. Dies ermöglicht nun auch das Lösen von komplexeren Problemen und Störungen sowie eine bessere Vorklärung über alle Produktlinien hinweg.

Wenn festgestellt wird, dass der Video Assistant während des Servicetelefonats genutzt werden kann, erhält Ihre Mitarbeiterin oder Ihr Mitarbeiter einen Link per SMS oder E-Mail, um den videobasierenden Support zu starten. Alle grundlegenden Funktionen sind bereits über den Webbrowser Ihres Mobilgeräts verfügbar. Möchten Sie erweiterte Funktionen im Rahmen des Video Assistants nutzen, können Sie die kostenlose Visual Support App aus dem Apple® App Store oder Google Play (TM) Store herunterladen. Nach der Installation wird der Link über die App geöffnet, um die Sitzung zu starten.

### Helpdesk / Remote (Telefon- und Fernzugriff)

Ein erfahrener und qualifizierter HEIDELBERG Service-spezialist macht sich über die hergestellte Internetverbindung mittels Fernzugriff auf die Suche nach dem Fehler und schlägt Reparaturmöglichkeiten vor. Am Leitstand können Sie live die Problemlösung mitverfolgen und nichts geschieht ohne Ihr Wissen. In den meisten Fällen können so aus der Ferne Probleme und Störungen vollständig behoben werden.

### 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.



Video Assistant



\*Nicht alle Smart Glasses sind für die Visual Support App geeignet. Bitte kontaktieren Sie uns direkt, um die Kompatibilität zu prüfen.

# Maschinenwartung.

## Damit Ihre Maschine immer bereit ist.

Nur eine professionell und regelmässig gewartete HEIDELBERG Anlage kann Höchstleistungen vollbringen. Mit einer umfassenden Wartung sorgen unsere qualifizierten Servicespezialisten dafür, dass es so bleibt.

### Der Schlüssel zu mehr Performance

Die Funktionalität der Komponenten Ihrer HEIDELBERG Maschine wird mittels umfangreicher HEIDELBERG Wartungschecklisten sichergestellt. Nach Abschluss der Wartungstätigkeiten durch unsere Servicespezialisten liefern Ihre HEIDELBERG Maschinen eine stabile und verlässliche Qualität. Dank der Durchführung von planmässigen Wartungen profitieren Sie von einer höheren Maschinenverfügbarkeit aufgrund sinkender ungeplanter Stillstände.

### Maintenance Manager

Die voll digitalisierte und cloud-basierte Lösung Maintenance Manager macht die Kundenwartungsintervalle einfach und bequem. Falsche Wartungsmassnahmen werden vermieden, Maschinenausfälle minimiert und transparente Wartungsprozesse werden sichergestellt.

### Material

Die Kosten für das Material, welches für die Maschinenwartung verwendet wird, sind abgedeckt. Dabei handelt es sich um das Material, welches in der HEIDELBERG Wartungskofferliste aufgeführt ist.

### Bericht / Protokoll

Nach jeder Maschinenwartung durch HEIDELBERG erhalten unsere Kundinnen und Kunden einen ausführlichen Zustandsbericht Ihrer Maschine. Auch informiert dieser Bericht darüber, was während der Wartung an der Maschine festgestellt beziehungsweise bereits ersetzt wurde.

### Fitness Check als Einzelauftrag

Der einmalige Fitness Check bietet Ihnen die Möglichkeit, eine Wartung Ihrer Maschine ohne Servicevertrag zu einem Fixpreis durchzuführen. Der Fixpreis versteht sich inklusive Anreise der Servicetechniker und deckt die Wartung gemäss Wartungscheckliste und das Wartungsmaterial gemäss Wartungskofferliste ab. Für weitere Massnahmen erhalten Sie bei Bedarf eine Offerte.



# Reparatur und Entstörung. Für maximale Performance.

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

## **Effektive und schnelle Wiederherstellung der Produktionsfähigkeit**

Unsere kompetenten lokalen Servicetechniker erledigen direkt bei Ihnen vor Ort alles, was zur Behebung einer Störung notwendig ist. Dabei geht es nicht einfach nur darum, Teile zu ersetzen. Unser Ziel ist es viel mehr, die optimale Performance Ihrer Maschine dauerhaft zu sichern und den bestmöglichen Support zu leisten. Mit umfassender Erfahrung und stetigen Weiterbildungsmaßnahmen liefert unser Expertenteam höchste Präzision und 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.

# Serviceteile. Sorglos mit der vollen Qualität von HEIDELBERG.

Auch für Serviceteile gilt der umfassende Qualitätsanspruch von HEIDELBERG. So bieten wir mit all unseren Teilen hohe Zuverlässigkeit und Wertbeständigkeit.

## **Hoher Kundennutzen und überzeugende Leistung**

Nur Original HEIDELBERG Serviceteile sichern den maximalen Werterhalt Ihrer Maschine, denn sie wurden speziell für diesen Einsatz konzipiert. Zudem sichern Sie mit der Verwendung von Originalteilen eine dauerhafte Performance auf hohem Niveau. Dank unserem World Logistic Center können wir aus unserem Vorrat, bestehend aus 130'000 verschiedenen Teiletypen, 96% aller Servicewünsche sofort für die Auslieferung bereitstellen - und dies gilt auch für viele Teile, deren Maschinentyp gar nicht mehr in Serie produziert wird. Werden Ersatzteile benötigt, kommen ausschliesslich Originalteile zum Einsatz. Die Kosten für definierte Originalteile (Serviceteile, Verbrauchs- und Verschleissteile) sind im entsprechenden Service Paket sogar enthalten.

## **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.

