

 **HEIDELBERG**

**Voller Support mit  
einer Nummer  
+41 31 385 04 44**



24 Stunden / 7 Tage



Globales Expertenwissen



Immer in Ihrer Nähe

# Erreichbarkeit.

---

## Wann und wie erreichen Sie uns?

Das Lifecycle Operations Team bietet Ihnen schnellen, effizienten und zuverlässigen Zugang zu unserem globalen Expertenwissen und zu allen Originalteilen – unser lokales Team ist immer in Ihrer Nähe und in drei Landessprachen für Sie erreichbar.



➔ **Lernen Sie uns auf den nächsten Seiten kennen. Wer sind wir, wie erreichen Sie uns, was tun wir gerne in der Freizeit.**

# Serviceleitung.



«Als Leiter Lifecycle Operations steht für mich die Kundenzufriedenheit an erster Stelle.»

**+41 31 385 04 44 – Die direkte Rufnummer zum exzellenten Service**

Wir sind eine regional verankerte Service-Organisation mit rund 50 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, davon sind 34 Personen im Aussendienst verteilt über die ganze Schweiz. Wir wollen einen schnellen, direkten und individuellen Support in drei Landessprachen bieten.

**Antonio Bucolo**  
Leiter Lifecycle Operations  
antonio.bucolo@heidelberg.com  
+41 31 385 02 26  
Mountainbike und Tauchen



**Stephan Gloor**  
Regionaler Kundenbetreuer  
Gruppenleitung Aussendienst  
+41 31 385 01 32  
Reisen und Sport



**Jakob Hürlimann**  
Regionaler Kundenbetreuer  
Gruppenleitung Aussendienst  
+41 31 385 02 43  
Fussball (YB) und Triumph Spitfire



**Roger Kramer**  
Planned Service  
Gruppenleitung Aussendienst  
+41 31 385 02 93  
Familie und Hausautomation

# Aussendienst.

---



**Oliver Bäum**

Press Mechanik

+41 31 385 04 44

Modellbau und Motorradfahren



**Fabio Baumann**

Postpress

+41 31 385 04 44

Eishockey und Familie



**Layachi Benredjem**

Press Mechanik

+41 31 385 04 44

Motorradfahren und Wandern



**René Blanc**

Press Mechanik/Wartungen

+41 31 385 04 44

Modellbau und Mountainbike



**Tino Blohm**

Prepress

+41 31 385 04 44

Meine Tochter und Politik



**Philipp Burkhardt**

Press Instruktor

+41 31 385 04 44

Oldtimer und Thai Boxen



**René Burri**

Press Mechanik/Prepress

+41 31 385 04 44

Fotografieren und Velofahren



**Said Challa**

Press Instruktor

+41 31 385 04 44

Joggen und Tennis



**Dario Cordari**

Postpress

+41 31 385 04 44

Fussballschiedsrichter  
und Familie

# Aussendienst.

---



**Maurice De Col**  
Press Elektrik  
+41 31 385 04 44  
Die Natur und Basteln



**Jonny Dietrich**  
Press Instruktor  
+41 31 385 04 44  
Tennis und Koi-Fische



**Dieter Fankhauser**  
Prepress  
+41 31 385 04 44  
Motorradfahren und Golf



**Stefan Flückiger**  
Prepress  
+41 31 385 04 44  
Familie und Tennis



**Francesco Labrada**  
Press Mechanik/Wartungen  
+41 31 385 04 44  
Lesen und Motorradfahren



**Dieter Huber**  
Press Mechanik/KAMA  
+41 31 385 04 44  
Velofahren und Wandern



**Roger Keller**  
Press Mechanik  
+41 31 385 04 44  
Familie und Camping



**Stefan Klar**  
Postpress  
+41 31 385 04 44  
Wandern und Musik hören



**Daniel Krauchthaler**  
Press Elektrik  
+41 31 385 04 44  
Velofahren und Feuerwehr

# Aussendienst.

---



**Harald Laier**  
Press Instruktor  
+41 31 385 04 44  
Kochen und Familie



**Matthias Langenbacher**  
Fachverantwortung Prinect  
+41 31 385 04 44  
Filme und Computer



**Paolo Larcinese**  
Prinect  
+41 31 385 04 44  
Laufen und Lesen



**Andreas Mayer**  
Press Mechanik  
+41 31 385 04 44  
Crossfit und meine Hunde



**Alessandro Messina**  
Prinect  
+41 31 385 04 44  
Kochen und Biken



**Adriano Mezzi**  
Press Mechanik  
+41 31 385 04 44  
Klavier und mein Alfa Romeo



**Damian Michel**  
Press Elektrik  
+41 31 385 04 44  
Wandern und Skifahren



**René Neuhaus**  
Press Mechanik  
+41 31 385 04 44  
Kreuzfahrten und Wandern



**Othmar Schuler**  
Postpress  
+41 31 385 04 44  
Motorrad- und Skifahren

# Aussendienst.

---



**Fabian Steffen**  
Press Elektrik  
+41 31 385 04 44  
Lesen und Basteln



**Christian Stolz**  
Press Elektrik / Prinect  
+41 31 385 04 44  
Familie und Skifahren



**Steffen Sydow**  
Press Elektrik  
+41 31 385 04 44  
Fitness



**Aik Aaron Tännler**  
Press Mechanik  
+41 31 385 04 44  
Motorradfahren und  
Medienbearbeitung



**Peter Tännler**  
Press Elektrik  
+41 31 385 04 44  
Motorradfahren und Fotografie



**Stefan Zesiger**  
Press Mechanik  
+41 31 385 04 44  
Eishockey und Renovieren



# Innendienst.



«Wir streben  
eine schnelle und lösungs-  
orientierte Klärung an.»

**Unser Versprechen:  
Rückruf innerhalb  
45 Minuten\***

Unsere Service-Techniker arbeiten  
gemäß Rotationsprinzip im Innen- und Aussen-  
dienst. Dadurch behalten und stärken sie ihre  
fachliche Kompetenz und setzen sich immer  
mit der neuesten Technik auseinander. Sie  
bleiben stets in einem engen Kontakt mit den  
Kunden und pflegen den persönlichen Dialog.

\*während den regulären Arbeitszeiten

**Marc Schneider**

Fachverantwortung technischer Innendienst  
marc.schneider2@heidelberg.com  
+41 31 385 03 43  
Familie und Eishockey (EHCB)



**Rolf Mössner**

Technischer Klärer Postpress  
Stv. Leiter technischer Innendienst  
+41 31 385 02 34  
Golden Retriever «Pauli» und Tennis



**Bettina Michel**

Kundenmanagement  
Disposition Anwendungstechnik  
+41 31 385 02 12  
Fotografie und Freunde/Familie



**Peter Sorgen**

Technischer Klärer Prepress  
+41 31 385 03 28  
Politik und Geschichte

# Serviceleistungen.

---

## Wir sind ...

<b>immer erreichbar</b>	24 Stunden täglich, 365 Tage im Jahr mit <b>einer</b> Servicetelefonnummer für alle Heidelberg Produkte (von Digital bis Postpress)
<b>zielgerichtet</b>	Störfallmeldungen werden sofort automatisch an die zuständigen Servicespezialisten weitergeleitet
<b>sicher &amp; nachvollziehbar</b>	alle Informationen werden dokumentiert (Meldungen und Servicehistorie sind stets verfügbar)
<b>dringlich &amp; priorisieren</b>	dringende Angelegenheiten und Maschinenstillstände werden besonders gekennzeichnet (Meldungen werden priorisiert)
<b>kompetent</b>	Statusrückmeldungen von Serviceeinsätzen, Serviceteilelieferungen, usw.

## Unser Leistungsversprechen

### Rückruf während den regulären Arbeitszeiten innerhalb von

- 20 Minuten maximal bei Maschinenstillstand
- 45 Minuten maximal

## Pikettdienst

### Zusätzlich zum Zeitfenster der regulären Arbeitszeiten bieten wir unseren Kunden Dienste für Notfälle am Abend oder am Wochenende an.

- Telefonische Unterstützung sowie Fehleranalyse und -behebung
- Unterstützung über Remote Service
- Technikereinsätze für Störungsanalyse/Schadensaufnahme sowie Reparatur
- Ersatzteilbeschaffung (Druckmaschinen und Suprasetter)



# Serviceannahme.



«Wir sind die 444:  
Serviceteile und zentrale  
Meldestelle.»

## Ihr erster Ansprechpartner

Als zentrale Meldestelle nehmen wir die eingehenden Anfragen entgegen, welche wir der technischen Klärung (Team Marc Schneider) weitergeben. Andererseits sind wir dafür besorgt, dass Serviceteile zu jeder Zeit verfügbar sind und so schnell wie möglich an ihrem Bestimmungsort eintreffen.

### **Christian Schweikert**

Fachverantwortung Logistik und Serviceannahme  
christian.schweikert@heidelberg.com  
+41 31 385 04 44  
Velofahren und Lesen



### **Daniel Stadler**

Call Annahme und Ersatzteile  
+41 31 385 04 44  
Samariterdienst und Wandern



### **Nick Renfer**

Call Annahme und Ersatzteile  
+41 31 385 04 44  
Snowboarden



### **Bruno Wälchli**

Lager und Logistik  
+41 31 385 04 44  
Familie, Hund und Badminton

# Administration.



«Dem Serviceteam an der Front halten wir den Rücken frei.»

**Administrative Unterstützung: immer bereit und engagiert**

Wir arbeiten im Hintergrund und haben alle administrativen Fäden in der Hand. Nebst den administrativen Aufgaben betreut unser Team angehende Kauffrauen und Kaufmänner auf ihrem beruflichen Weg.

**Jeannine Brügger**  
Fachverantwortung Backoffice  
Lifecycle Administration  
jeannine.bruegger@heidelberg.com  
+41 31 385 03 60  
Geräteturnen und Backen



**Priska Stauffacher**  
Fachspezialistin Backoffice  
Lifecycle Administration  
+41 31 385 03 60  
YB und Familie/Freunde



**Samira Etienne**  
Backoffice Lifecycle Administration,  
Complaintmanagement  
+41 31 385 03 60  
Backen und Reisen

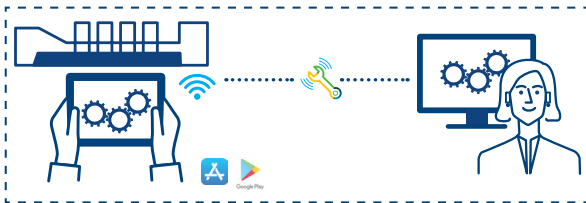


**Marianne Spahr**  
Backoffice Lifecycle  
Administration  
+41 31 385 03 60

# Eingangskanäle.

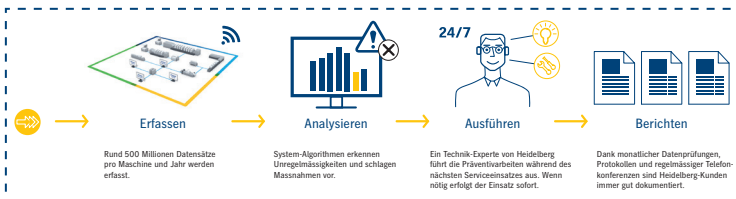
## Video Assistant

Mit dem Video Assistant sehen die Heidelberg-Techniker genau das, was der Kunde sieht. Alles was es dazu braucht, sind ein Smart-Device (Smartphone, Tablet, Datenbrille) und eine App. Der Video Assistant ergänzt den bisherigen Remote-Support durch eine Dokumentation mittels Bewegbild. Die Techniker der Heidelberg Schweiz AG können bei Kunden auch komplexe Situationen noch besser und schneller analysieren. Dies erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass eine Störung ohne Zweitmassnahmen behoben werden kann.



## pCall

Mit Predictive Monitoring nutzen Sie Maschinendaten, die durch intelligente Sensoren in der Maschine erfasst, online an den Heidelberg Cloud-Service übertragen und dort per Big Data-Analyse ausgewertet werden. Kommt es zu Auffälligkeiten, planen unsere Predictive Monitoring Experten Gegenmassnahmen, die gebündelt abgearbeitet werden, bevor tatsächlich Fehler eintreten. Behalten Sie zu jedem Zeitpunkt die volle Entscheidungsfreiheit. Mit Predictive Monitoring werden Sie regelmässig über den Maschinenzustand und mögliche Serviceeinsätze informiert – und können frei über deren Zeitpunkt entscheiden.



# Eingangskanäle.

---



## eCall

Notfallmeldesystem mit intelligenter Diagnose. Beim Auftreten eines technischen Problems generiert die Maschine automatisch einen eCall. Diese wird gleichzeitig zum Anwender und zum Heidelberg Service gesendet. Mit einem einfachen Klick kann der Anwender sofort den Heidelberg Service um Unterstützung bitten. Das intelligente Heidelberg Diagnosetool analysiert die Daten automatisch vorab und schlägt eine Lösung vor. Die Benachrichtigung, Datenübertragung und intelligente Vorabdiagnose in weniger als einer Minute.



## HD Assistant – die ganze Druckerei auf einen Blick

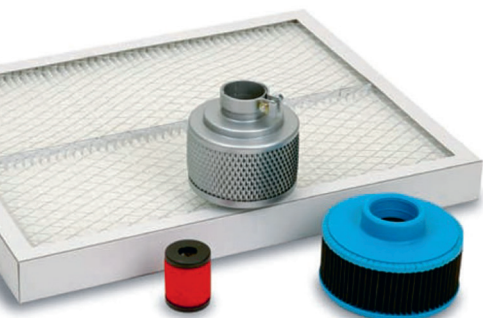
Der Heidelberg Assistant ist Ihre interaktive Kommunikationsplattform, mit allen Informationen rund um die Druckerei. Sie können jederzeit auf wichtige Kennzahlen, Serviceverträge und Dienstleistungen zugreifen und haben die Verfügbarkeit und Effizienz Ihrer Maschinen direkt im Blick. Gleichzeitig ist der Heidelberg Assistant Ihr Zugriff auf verschiedene Produkte und Services von Heidelberg: Sie kommunizieren bequem online und können Informationen zur technischen Klärung einfach und schnell übermitteln.



## NPS – Net Promoter Score «Unser Service ist Ihr Service»

Seit Juni 2020 arbeiten wir sehr dosiert mit dem NPS. Unsere Kunden werden alle 30 Tagen gebeten, die Serviceleistungen der Heidelberg Schweiz AG zu bewerten und ihren Service mitzugestalten. Dank dem NPS können wir stetig an der hohen Qualität unserer Serviceleistungen arbeiten und damit die wichtigen Kundenbedürfnisse erkennen.

# Riemen, Bänder, Filter, Schläuche und Kompressoren. Zu langfristig angepassten Preisen.



---

**Verschleissteile 2:**  
Schläuche und Kompressoren

---

**Verschleissteile 1:**  
Riemen und Bänder



**Noch umschauen?**

Rufen Sie uns an unter +41 31 385 04 44  
oder bestellen Sie direkt über unseren eShop:  
[shop.heidelberg.com/ch](http://shop.heidelberg.com/ch)

# Kurse für Falzmaschinen. Optimale Nutzung Ihres Equipments.



**Benefit  
Short Check**

Technische Durchsicht  
der Maschine inkl.  
Zustandsbericht

## **Modul Basic**

Kursdauer: 1 Tag à CHF 1750.- für bis zu 4 Teilnehmer

## **Modul Performance**

Kursdauer: 2 Tage à CHF 3200.-

Option Schichtbetriebe: Individuelle Planung mehrerer Teilnehmer in nachfolgenden Schichten. Individuelle Einsatzplanung inkl. Vor- und Nachbesprechung.



**Profitieren Sie jetzt von unseren Experten!**

Antonio Bucolo, Leiter Service Operations

Press & Installationsplanung/Postpress

+41 31 385 02 26, [antonio.bucolo@heidelberg.com](mailto:antonio.bucolo@heidelberg.com)