

Remote Service.

**Le moyen le plus rapide d'obtenir  
une assistance compétente.**



# Diagnostic rapide des pannes. Avec système de secours automatique.

Les spécialistes de HEIDELBERG® sont toujours proches de vous. Jamais plus loin que votre Prinect Press Center ou le téléphone le plus proche. À chaque eCall ou appel, nous analysons par Remote Service, via une connexion de données, chaque machine de HEIDELBERG accessible sur le réseau.

## Connexion rapide pour le diagnostic et l'assistance

Une aide rapide est impérative, en particulier dans l'industrie de l'impression et de l'édition, où les délais sont très serrés. Le Remote Service interactif via Internet est le moyen le plus rapide et le plus direct pour nos partenaires contractuels d'accéder à notre réseau mondial d'expertes. Ici, le savoir-faire mondial des systèmes HEIDELBERG est regroupé en une seule équipe. Dans une étape ultérieure, le SystemService HEIDELBERG relie désormais tous les canaux d'assistance disponibles en une stratégie d'assistance optimisée pour le client.

## Helpdesk / Remote (accès par téléphone et à distance)

En cas de problème, vous bénéficiez du Remote Support sur la machine concernée. Un technicien expérimenté de HEIDELBERG SystemService recherche l'erreur via la connexion Internet établie par accès à distance et propose des possibilités de réparation. Dans de nombreux cas, le problème peut ainsi être entièrement résolu à distance. L'équipe HEIDELBERG SystemService vous propose également une assistance téléphonique pour tout ce qui concerne vos produits HEIDELBERG. Nous pouvons ainsi répondre rapidement à toutes vos questions, souvent sans analyse fastidieuse.

## eCall

L'erreur technique de votre machine presse s'affiche automatiquement sur le poste de commande Prinect Press Center grâce à l'eCall. Toutes les informations et données pertinentes ainsi qu'une analyse détaillée de l'erreur peuvent ainsi être transmises au SystemService de HEIDELBERG par simple pression sur un bouton. Dans les plus brefs délais, vous recevez par téléphone les instructions d'un spécialiste qualifié pour remédier à l'erreur. Vous lancez le dialogue avec nos experts sur votre système de production via le bouton eCall sur l'écran tactile et suivez ensuite la résolution du problème en direct sur l'écran. Rien ne se passe à votre insu et les fonctions peuvent être activées ou désactivées à tout moment.



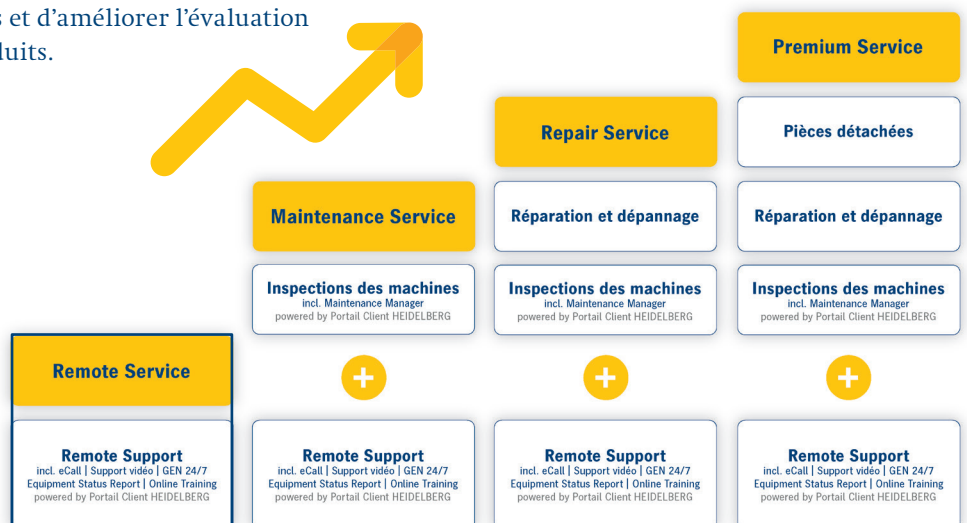
eCall

## Video Assistant

L'assistant vidéo est une extension du Remote Support. La fonction de support vidéo, proposée dans le cadre du contrat de service à distance, permet à nos spécialistes du service de vous guider à travers les étapes de dépannage de votre machine. Cela permet également de résoudre des problèmes complexes et d'améliorer l'évaluation préalable sur toutes les lignes de produits.

## Portail Client HEIDELBERG

Le Portail Client HEIDELBERG central vous permet d'accéder à tous les produits, prestations et services numériques de l'Universum HEIDELBERG. Où que vous soyez et quel que soit l'appareil que vous utilisez pour y accéder. Le portail vous permet également d'accéder à vos données de notre solution de production et de flux de travail Prinect et à ses mises à jour, à des outils d'analyse comme Print Shop Analytics, à notre offre complète de services ainsi qu'à l'eShop.



**Contrats de prestations SystemService Partner Programm**  
Des offres combinées pour répondre à vos besoins individuels.

# Un bon conseil permet de réduire les coûts.

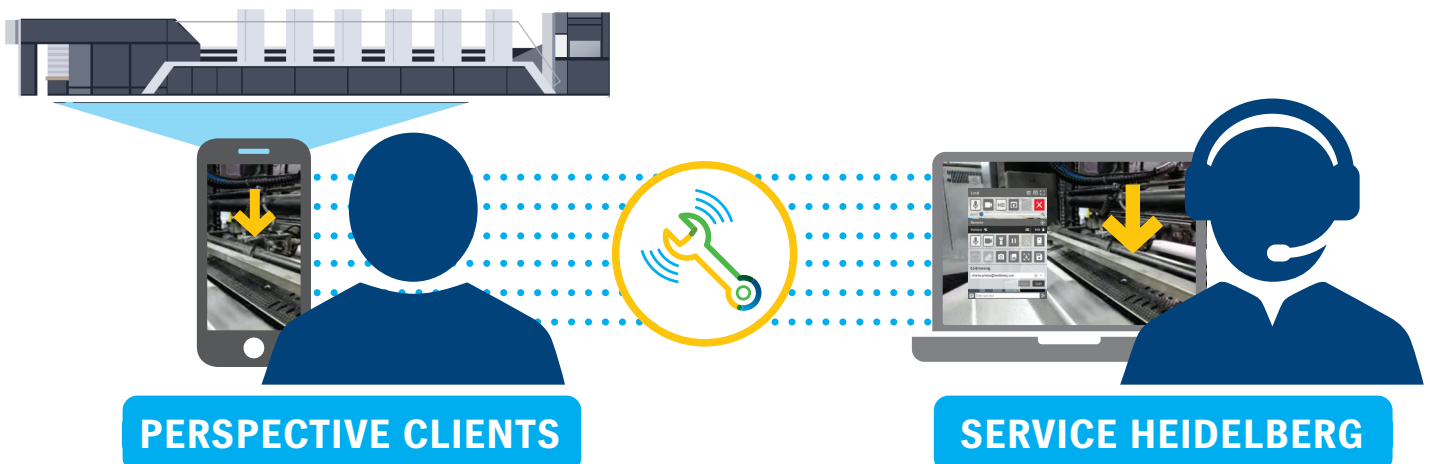
## 9 avantages clairs.

Remote Support permet à nos experts d'analyser par ligne de données chaque machine HEIDELBERG connectée au Remote Service. Nos clients peuvent compter sur des conseils avisés et surtout sur une assistance rapide en cas de dysfonctionnement de leur machine.

1. Un moyen rapide et efficace d'obtenir une assistance compétente grâce à la combinaison d'eCall, de Remote Support, d'assistance téléphonique et d'assistance vidéo
2. Réduction des temps d'arrêt et augmentation de la productivité
3. Plus besoin d'attente téléphonique ni de clarifier les détails de la machine
4. Réduction des temps de traitement jusqu'à 50%
5. Jusqu'à 70% des erreurs de réglage ou de procédure peuvent être résolus en ligne
6. Jusqu'à 70% des problèmes électroniques des machines peuvent être résolus à distance
7. Amélioration du savoir-faire en matière d'applications grâce à une assistance directe
8. Accès à l'ensemble des connaissances des experts HEIDELBERG
9. Si un incident ne peut pas être résolu par Remote Support, des mesures sont rapidement prises pour remédier aux pannes dans le cadre de la planification des interventions et de la clarification des pièces



Support vidéo



## Le Remote apporte une valeur ajoutée!

### SANS Remote Support

Temps d'arrêt 4 heures  
(moyenne)

- Frais d'immobilisation
- Frais de déplacement
- Frais d'intervention sur place

### AVEC Remote Support

Temps d'arrêt **1 ½ heures\***

- **Réduction** des coûts d'immobilisation
- **Pas de** frais de déplacement
- **Pas de** frais d'intervention sur place

\*Cas résolu via le Remote Support. Économie moyenne en cas d'utilisation numérique réussie jusqu'à CHF 1'000.-.

### Étendue des prestations Remote Service

- Alarme automatique au poste de contrôle de la machine en cas de dysfonctionnement des modules électroniques
- eCall est disponible pour toutes les machines presses HEIDELBERG équipées d'un poste de commande Prinect Press Center
- eCall permet d'enregistrer différents numéros de téléphone, y compris des numéros de téléphone portable, pour le rappel
- Outil de diagnostic intelligent HEIDELBERG qui analyse tous les paramètres pertinents
- Un spécialiste HEIDELBERG analyse le cas et rappelle rapidement pour convenir d'autres mesures de service
- Aide directe en ligne en cas d'erreur de manipulation
- Résolution des problèmes à distance ou préparation des interventions des techniciens de service pour réparations et les dépannages
- Sécurité certifiée selon ISO / IEC 27001 et TRUSTe Privacy



### Le meilleure référence

„Lorsque je reçois un message d'erreur via le centre de contrôle de la machine, je l'envoie directement à HEIDELBERG via eCall. Ensuite, je peux m'occuper d'autre chose, car je sais qu'un technicien de service HEIDELBERG me rappellera dans les 20 minutes. Le Remote Service de HEIDELBERG permet de résoudre facilement le problème. Si ce n'est pas le cas, HEIDELBERG m'envoie un technicien.

**Cette combinaison des services eCall et Remote Service de HEIDELBERG facilite le traitement de nos problèmes sur la machine et nous permet de consacrer plus de temps à la production.”**

Paolo Scotti, chef du département impression  
Säuberlin & Pfeiffer SA, Châtel-St-Denis, Suisse



Remote en général

Assistance via Internet:  
**HEIDELBERG Remote Service.**

Une large gamme de services à distance:

- De la résolution de problèmes à la surveillance prédictive en passant par le benchmarking
- Accès à l'expertise 24 heures sur 24 en appuyant sur un bouton
- Pour une plus grande disponibilité des machines et une meilleure productivité

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