

Réparation et dépannage.
Assurer une performance maximale.



Des temps de réaction courts. Un bénéfice élevé pour le client grâce à une performance forte.

Les pannes de machines doivent être réparées le plus rapidement possible et de manière professionnelle. C'est pourquoi nous entretenons le plus grand réseau de service de l'industrie des médias imprimés. Ainsi, nous pouvons, le cas échéant, réaliser notre prestation mieux, plus rapidement et plus efficacement chez vous.

Rétablissement efficace et rapide de la capacité de production

Si une intervention sur place est nécessaire, nos techniciens de service compétents effectuent directement chez vous tout ce qui est nécessaire pour remédier à la panne. Il ne s'agit pas simplement de remplacer une pièce. Notre objectif est plutôt d'assurer durablement la performance optimale de votre machine.

Nous disposons d'outils et de systèmes de diagnostic qui nous permettent de fournir la meilleure assistance possible dans toutes les situations. Grâce à une vaste expérience et à des mesures de formation continue, notre équipe d'experts fournit une précision maximale et un soutien professionnel. Cela garantit le maintien de la valeur de votre système de production à des coûts prévisibles. En effet, le contrat HEIDELBERG® Repair Service couvre les frais de main-d'œuvre de nos techniciens de service ainsi que les frais de déplacement.

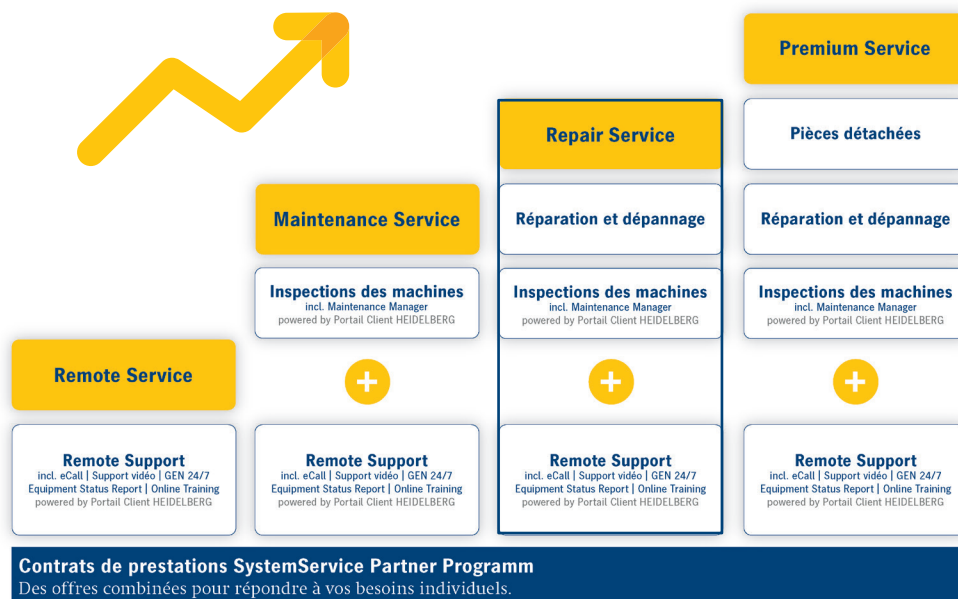
Si des pièces de service doivent être remplacées, seules des pièces d'origine HEIDELBERG sont utilisées. Cela garantit la haute performance de votre machine à l'avenir également. Nos collaborateurs vous informeront au préalable des coûts du matériel et vous feront parvenir une offre écrite si vous le souhaitez.

Temps de réaction

Lorsqu'une panne de machine est signalée à notre équipe de service pendant les heures de travail régulières, que ce soit par téléphone au numéro central 444 ou par voie numérique, nous assurons à nos clients un rappel dans les 45 minutes. Si la machine ne peut pas produire en raison d'une panne, un collaborateur qualifié de HEIDELBERG rappelle même dans les 20 minutes. C'est notre **promesse de service** pendant nos heures de travail régulières.

87% de l'industrie de l'impression y recourt

Environ 87% de nos clients suisses sont convaincus par notre service et font confiance à nos prestations.



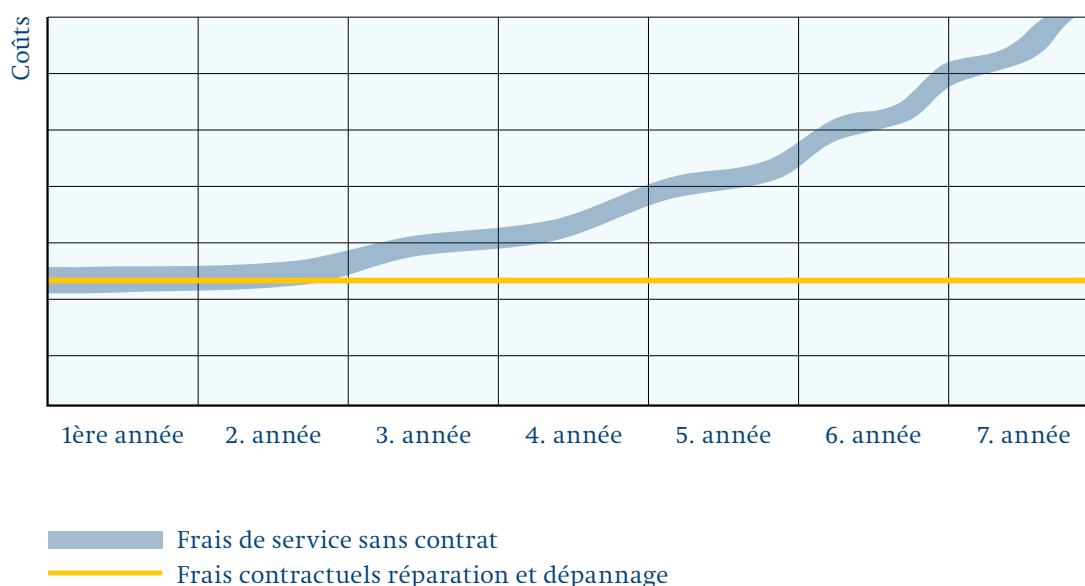
Capacité de production continue.

9 avantages clairs.

Nos techniciens de service hautement qualifiés interviennent rapidement chez vous et garantissent les performances de votre machine. L'utilisation de pièces d'origine HEIDELBERG permet d'entretenir au mieux votre système de production.

1. Productivité élevée grâce à des temps de réaction plus courts
2. Priorité en tant que client contractuel en cas d'arrêt de la machine
3. Résolution rapide des pannes, jusqu'à 80% des cas sont résolus avec la première réaction (avec Remote Support ou sur place chez le client)
4. Prix stables, frais de déplacement et heures de travail inclus
5. Des outils et des systèmes de diagnostic adaptés à la machine de production assurent durablement une performance optimale
6. Des techniciens de service formés en permanence et prêts à intervenir avec plus de 800 ans d'expérience cumulée
7. Assistance professionnelle également pour les questions d'application
8. Soutien du réseau mondial d'experts, le plus grand réseau international de services de l'industrie des médias imprimés
9. Coûts prévisibles pour le dépannage des machines, pas d'augmentation de prix pendant la durée du contrat

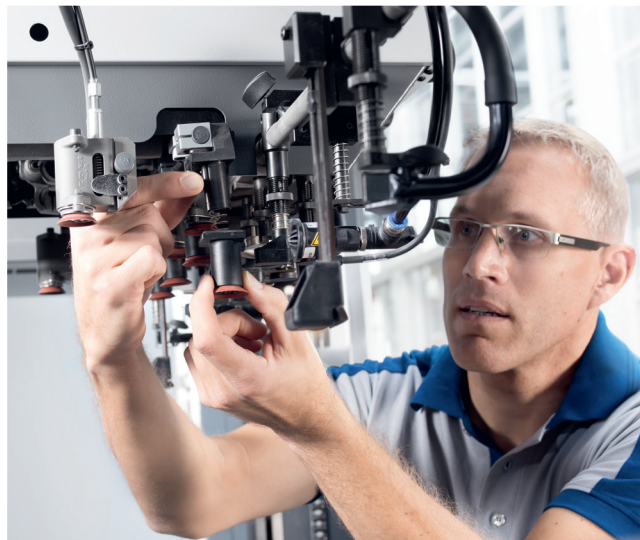
Comparaison de l'évolution moyenne des coûts des machines avec et sans contrat de prestations



La meilleure référence

„Temps de réaction très court lors d'interventions urgentes. En cas d'arrêt, nous réagissons toujours individuellement et rapidement avec le bon spécialiste qualifié du domaine concerné. **Si nécessaire, on improvise aussi pour continuer à assurer notre production. C'est essentiel pour garantir le respect des délais à nos clients.**”

Steffen Rüther, chef du département d'impression technique
Kromer Print AG, Lenzburg, Suisse



Étendue des prestations Repair Service

- Réception des messages de dysfonctionnement 24h/24 et 7j/7
- Clarification technique / Remote Support
- Intervention des techniciens de service pour les réparations et les dépannages pendant les heures de travail normales
- Couverture des frais de déplacement et d'hébergement
- Remplacement des pièces de service et d'usure d'origine HEIDELBERG (la couverture des coûts des pièces de service est comprise dans le module Premium)

Rapide et compétent.

Assurer durablement la performance optimale de votre machine.

→ heidelberg.com/fr/repair