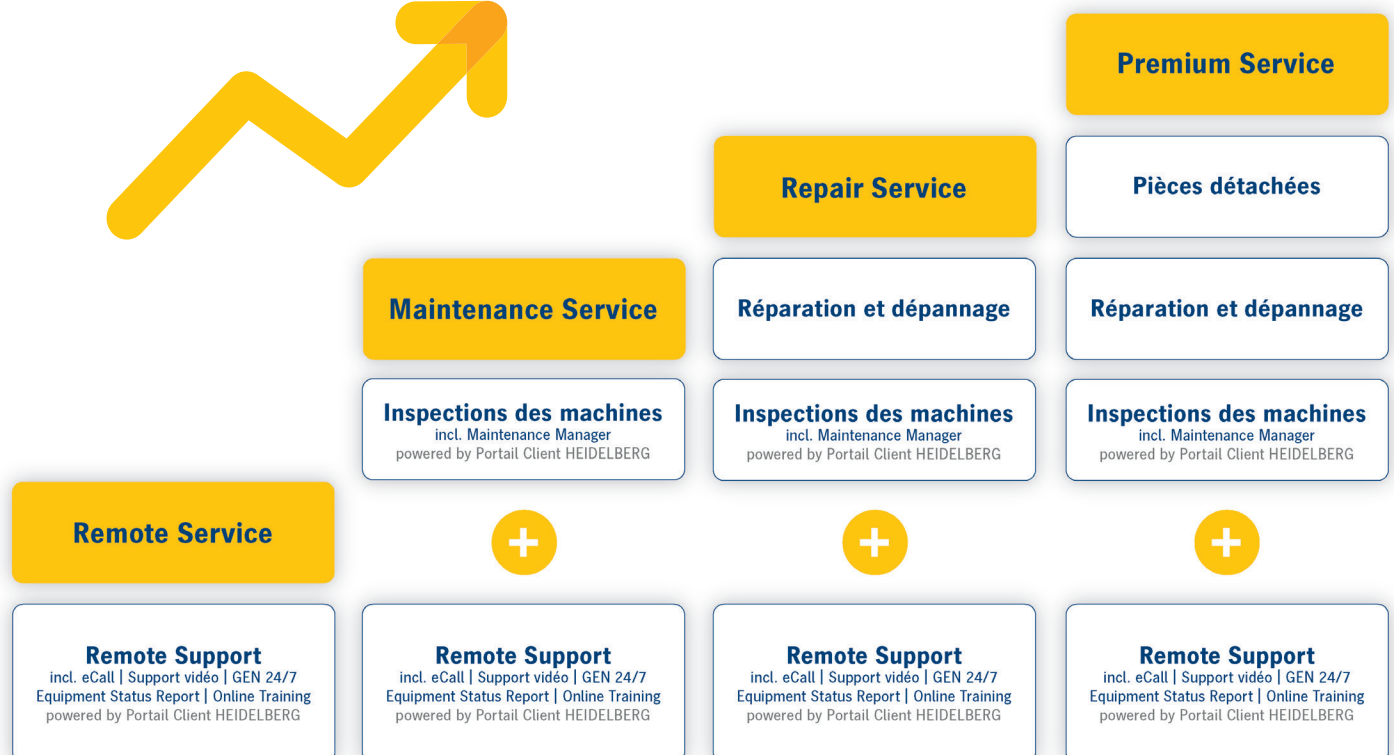


Service. Partner Programm: Un service assuré par un partenaire compétent.

HEIDELBERG® regroupe les prestations de service dans son Partner Programm. Quatre paquets permettent de composer des contrats de prestations en fonction des besoins.

Avec le Partner Programm de HEIDELBERG, vous travaillez de manière plus productive, plus fiable et avec un niveau de sécurité élevé. Le HEIDELBERG Partner Programm se compose de **quatre contrats de prestations** et est structuré en escalier. Il va du paquet de base avec **Remote Service** jusqu'au **Premium Service** au niveau supérieur. Choisissez la variante qui répond parfaitement à vos besoins. Même si vous commencez avec un pack de base, vous pouvez ajouter d'autres modules si vos besoins augmentent. Dans tous les cas: les experts techniques expérimentés de HEIDELBERG sont là pour

vous. Les spécialistes mettent leur expertise à votre service pour que vous obteniez les meilleurs résultats à tous points de vue avec votre technique de production. Grâce au HEIDELBERG Partner Programm, vous agissez également **de manière préventive** et pouvez planifier. Vous connaissez les **coûts** que vous investissez dans l'entretien et la sécurité de la production et pouvez **établir un budget** fiable. Vous créez ainsi la base d'un calcul fiable. Optez donc dès maintenant pour le HEIDELBERG Partner Programm – le service solide d'un partenaire compétent.



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

Remote Support.

La voie rapide vers le support.

Vous avez besoin d'assistance pour un message technique lors de l'utilisation de votre machine à imprimer? Ne vous inquiétez pas, avec notre service à distance HEIDELBERG, vous recevrez une assistance professionnelle de nos experts dans les plus brefs délais.

Connexion rapide pour le diagnostic et l'assistance à distance

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'experts. HEIDELBERG SystemService dispose de différents canaux d'assistance pour mettre en place une stratégie d'assistance optimisée pour le client.

Portail Client HEIDELBERG

Le Portail Client HEIDELBERG central vous permet d'accéder à tous les produits, prestations et services numériques de l'univers 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.

Video Assistant

L'assistant vidéo est une extension du Remote Support. Avec la fonction de support vidéo, nos spécialistes du service peuvent vous guider à travers les étapes de dépannage de votre machine HEIDELBERG en voyant ce que vous voyez. L'assistance vidéo peut être effectuée via un smartphone, une tablette ou des Smart Glasses* pendant la session à distance. Cela permet désormais de résoudre des problèmes et des pannes plus complexes et d'améliorer la clarification préalable sur toutes les lignes de produits.

S'il est déterminé que l'assistant vidéo peut être utilisé pendant l'appel de service, votre collaborateur reçoit un lien par SMS ou e-mail pour démarrer l'assistance basée sur vidéo. Toutes les fonctions de base sont déjà disponibles via le navigateur web de votre appareil mobile. Si vous souhaitez utiliser des fonctions avancées dans le cadre de l'assistance vidéo, vous pouvez télécharger l'application gratuite Visual Support depuis l'Apple® App Store ou le Google Play™ Store. Après l'installation, le lien est ouvert via l'application pour démarrer la session.

Helpdesk / Remote (accès par téléphone et à distance)

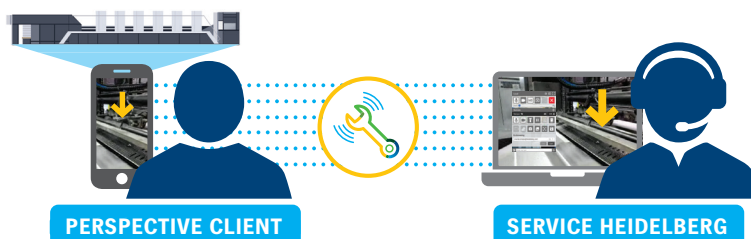
Un spécialiste du service HEIDELBERG expérimenté et qualifié recherche l'erreur via la connexion Internet établie par accès à distance et propose des possibilités de réparation. Vous pouvez suivre en direct la résolution du problème au poste de contrôle et rien ne se passe à votre insu. Dans la plupart des cas, les problèmes et les pannes peuvent ainsi être résolus à distance..

eCall

L'erreur technique de votre machine à imprimer est automatiquement signalisée par eCall sur le poste de contrôle Prinect Press Center. Toutes les informations pertinentes et les données ainsi qu'une analyse détaillée des erreurs peuvent ainsi être transmises au SystemService de HEIDELBERG par simple pression sur un bouton. Dans les plus brefs délais, vous recevez des instructions par téléphone de la part d'un spécialiste qualifié sur la manière de remédier à l'erreur.



Video Assistant



*Pas toutes les Smart Glasses sont compatibles avec l'application Visual Support. Veuillez nous contacter directement pour vérifier la compatibilité.

Inspections des machines.

Pour que votre machine soit toujours prête.

Seule une machine HEIDELBERG entretenue de manière professionnelle et régulière peut fournir des performances maximales. Grâce à une maintenance complète, nos spécialistes de service qualifiés veillent à ce qu'il en soit toujours ainsi.

La clé de la performance

La fonctionnalité des composants de votre machine HEIDELBERG est assurée par des listes de contrôle de maintenance HEIDELBERG complètes. Une fois les activités de maintenance effectuées par nos spécialistes du service, vos machines HEIDELBERG fournissent une qualité stable et fiable. Grâce à l'exécution de la maintenance planifiée, vous profitez d'une plus grande disponibilité des machines en raison de la diminution des arrêts non planifiés.

Maintenance Manager

La solution Maintenance Manager, entièrement numérisée et basée sur le cloud, rend les intervalles de maintenance des clients simples et pratiques. Des délais de maintenance incorrects les mesures de sécurité sont évitées, les pannes de machines sont minimisées et les processus de maintenance transparents sont garantis.

Matériel

Les coûts du matériel utilisé pour l'entretien des machines sont couverts. Il s'agit du matériel figurant dans la liste des coffrets de maintenance HEIDELBERG.

Rapport / Protocole

Après chaque entretien de machine par HEIDELBERG, nos clients reçoivent un rapport d'état détaillé de leur machine, ce rapport indique également ce qui a été constaté sur la machine pendant la maintenance ou ce qui a déjà remplacé.

Fitness Check en tant que commande individuelle

Le Fitness Check unique vous offre la possibilité d'effectuer une maintenance de votre machine sans contrat de service et à un prix fixe. Le prix fixe comprend le déplacement des techniciens et couvre la maintenance selon la liste de contrôle de maintenance et le matériel de maintenance selon la liste des coffrets de maintenance. Si nécessaire, le client reçoit une offre pour d'autres mesures.



Réparation et dépannage.

Pour une performance maximale.

Pour que les pannes de machines puissent être réparées le plus rapidement possible et de manière professionnelle, nous entretenons le plus grand réseau de service de l'industrie des médias imprimés. Ainsi, nous pouvons, en cas de besoin, fournir nos prestations sur place de manière plus efficace et plus rapide.

Rétablissement efficace et rapide de la capacité de production

Nos techniciens de service locaux compétents effectuent directement chez vous tout ce qui est nécessaire pour remédier à une panne. Il ne s'agit pas seulement de remplacer des pièces. Notre objectif est bien plus d'assurer durablement la performance optimale de votre machine et de fournir le meilleur support possible. Grâce à sa vaste expérience et à des mesures de formation continue, notre équipe d'experts fournit une précision et une assistance maximales. Cela garantit le maintien de la valeur de votre système de production à des coûts contractuels prévisibles. En effet, le contrat HEIDELBERG Repair Service couvre les frais de travail de nos techniciens de service ainsi que les frais de déplacement.

Pièces de service.

Sans souci avec toute la qualité de HEIDELBERG.

L'exigence de qualité globale de HEIDELBERG s'applique également aux pièces de service. Ainsi, toutes nos pièces offrent une grande fiabilité et une valeur stable.

Avantages élevés pour le client et performances convaincantes

Seules les pièces de service d'origine HEIDELBERG garantissent la préservation maximale de la valeur de votre machine, car elles ont été spécialement conçues pour cette utilisation. De plus, en utilisant de pièces d'origine, vous garantissez une performance durable de haut niveau. Grâce à notre World Logistic Center, nous sommes en mesure de préparer immédiatement la livraison de 96% de toutes les demandes de service à partir de notre stock composé de 130 000 types de pièces différentes – et cela vaut également pour de nombreuses pièces dont le type de machine n'est plus du tout produit en série. Si des pièces de rechange sont nécessaires, seules des pièces d'origine sont utilisées. Les coûts de pièces d'origine définies (pièces de service et d'usures, consommables) sont même inclus dans le package de service correspondant.

Temps de réaction

Si 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 performance** pendant nos heures de travail régulières.

87% de l'industrie de l'impression a misé dessus

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

