

 **HEIDELBERG**

**Support complet
avec un seul numéro
+41 31 385 04 44**



24 heures / 7 jours



Expertise globale




Toujours proche de vous

Accessibilité.

Quand et comment nous joindre?

L'équipe Lifecycle Operations vous offre un accès rapide, efficace et fiable à notre équipe locale d'expertise et à toutes les pièces d'origine - notre équipe locale est toujours proche de vous et disponible dans trois langues nationales.



**Vous pouvez nous
joindre 24/7 au
+41 31 385 04 44**

Technique
d'applications

Press mécanique

Pièces
détachées

Technique
d'installation

Prinect

Press électronique

Postpress

Prepress CtP/Digital

➔ **Faites notre connaissance sur les pages suivantes. Qui sommes-nous, comment nous joindre, ce que nous aimons faire pendant notre temps libre.**

Direction du service.



« En tant que responsable Lifecycle Operations, la satisfaction du client est ma priorité. »

**+41 31 385 04 44 –
Le numéro direct pour un
excellent service**

Nous sommes une organisation de service ancrée au niveau régional, avec environ 50 employées et employés, dont 34 personnes au service externe réparties dans toute la Suisse. Nous voulons offrir un support rapide, direct et individuel dans trois langues nationales.

Antonio Bucolo

Responsable Lifecycle Operations
antonio.bucolo@heidelberg.com

+41 31 385 02 26

Mountainbike et plongée



Stephan Gloor

Responsable régional de clientèle

Chef de groupe service extérieur

+41 31 385 01 32

Voyager et Sport



Jakob Hürlimann

Responsable régional de clientèle

Chef de groupe service extérieur

+41 31 385 02 43

Football (YB) et Triumph Spitfire



Roger Kramer

Planned Service

Chef de groupe service extérieur

+41 31 385 02 93

Famille et automatisation de maison

Service extérieur.



Oliver Bäum

Press mécanique

+41 31 385 04 44

Modélisme et faire de la moto



Fabio Baumann

Postpress

+41 31 385 04 44

Hockey sur glace et famille



Layachi Benredjem

Press mécanique

+41 31 385 04 44

Faire de la moto et randonnées



René Blanc

Press mécanique/maintenance

+41 31 385 04 44

Modélisme et mountainbike



Tino Blohm

Prepress

+41 31 385 04 44

Ma fille et la politique



Philipp Burkhardt

Instructeur press

+41 31 385 04 44

Oldtimer et boxe thaïlandaise



René Burri

Press mécanique/Prepress

+41 31 385 04 44

Photographier et faire du vélo



Said Challa

Instructeur press

+41 31 385 04 44

Jogging et tennis



Dario Cordari

Postpress

+41 31 385 04 44

Arbitre de football et famille

Service extérieur.



Maurice De Col

Press électrique

+41 31 385 04 44

La nature et le bricolage



Jonny Dietrich

Instructeur press

+41 31 385 04 44

Tennis et poissons Koi



Dieter Fankhauser

Prepress

+41 31 385 04 44

Faire de la moto et du golf



Stefan Flückiger

Prepress

+41 31 385 04 44

Famille et tennis



Francisco Labrada

Press mécanique/maintenance

+41 31 385 04 44

Lire et faire de la moto



Dieter Huber

Press mécanique/KAMA

+41 31 385 04 44

Faire du vélo et randonnées



Roger Keller

Press mécanique

+41 31 385 04 44

Famille et camping



Stefan Klar

Postpress

+41 31 385 04 44

Randonnées et écouter de la musique



Daniel Krauchthaler

Press électrique

+41 31 385 04 44

Faire du vélo et pompiers

Service extérieur.



Harald Laier
Instructeur press
+41 31 385 04 44
Cuisiner et famille



Matthias Langenbacher
Responsable Prinect
+41 31 385 04 44
Films et ordinateurs



Paolo Larcinese
Prinect
+41 31 385 04 44
Randonnées et lire



Andreas Mayer
Press mécanique
+41 31 385 04 44
Crossfit et mes chiens



Alessandro Messina
Prinect
+41 31 385 04 44
Cuisiner et faire du vélo



Adriano Mezzi
Press mécanique
+41 31 385 04 44
Piano et mon Alfa Romeo



Damian Michel
Press électrique
+41 31 385 04 44
Randonnées et faire du ski



René Neuhaus
Press mécanique
+41 31 385 04 44
Croisières et randonnées



Othmar Schuler
Postpress
+41 31 385 04 44
Faire de la moto et du ski

Service extérieur.



Fabian Steffen

Press électrique
+41 31 385 04 44
Lire et bricoler



Christian Stolz

Press électrique/Prinect
+41 31 385 04 44
Famille et faire du ski



Steffen Sydow

Press électrique
+41 31 385 04 44
Fitness



Aik Aaron Tännler

Press mécanique
+41 31 385 04 44
Faire de la moto et édition de
médias



Peter Tännler

Press électrique
+41 31 385 04 44
Faire de la moto et photographie



Stefan Zesiger

Press mécanique
+41 31 385 04 44
Hockey sur glace et renovations

Service intérieur.



«Nous visons une clarification rapide et orientée vers une solution.»

Notre promesse : rappel dans un délai de 45 minutes *

Nos techniciens de service travaillent selon un principe de rotation entre le service interne et le service externe. Ils conservent et renforcent ainsi leur compétences professionnelles et se familiarisent toujours avec les techniques les plus récentes. Ils restent toujours en contact étroit avec les clients et entretiennent un dialogue personnel.

** pendant les heures de travail régulières*

Marc Schneider

Responsable du service technique interne
marc.schneider2@heidelberg.com
+41 31 385 03 43
Famille et hockey sur glace (EHCB)



Rolf Mössner

Clarificateur technique Postpress
Adj. Responsable du service technique interne
+41 31 385 02 34
Golden Retriever «Pauli» et tennis



Bettina Michel

Gestion client
Disposition technique d'application
+41 31 385 02 12
Photographie et amis/famille



Peter Sorgen

Clarificateur technique Prepress
+41 31 385 03 28
Politique et histoire

Prestations de service.

Nous sommes ...

toujours joignable	24 heures sur 24, 365 jours par an, avec un numéro de téléphone de service pour tout les produits Heidelberg (du numérique au Postpress)
ciblé	les messages d'incident sont immédiatement et automatiquement transmis aux spécialistes de service responsables
sûr & traçable	toutes les informations sont documentées (les messages et l'historique des services sont toujours disponibles)
urgents & prioritons	les affaires urgentes et les arrêts de machine sont spécialement signalés (les messages sont priorisés)
compétent	confirmation du statut des interventions de service, des livraisons de pièces de service, etc.

Notre promesse de prestations

Rappel pendant les heures de travail régulières dans un délai de

- 20 minutes maximum en cas d'arrêt de la machine
- 45 minutes maximum

Service de piquet

En plus du créneau horaire des heures de travail régulières, nous proposons à nos clients des services pour les urgences le soir ou le week-end.

- Assistance téléphonique ainsi que analyse et résolution des problèmes
- Assistance par service à distance
- Intervention de techniciens pour l'analyse des pannes/le relevé des dommages ainsi que pour les réparations
- Approvisionnement en pièces de rechange (machines d'impression et Suprasetter)



Centre d'appel de Service.



«Nous sommes le 444 :
pièces de service et centre
d'appel.»

Votre premier contact

En tant que service central, nous recevons les demandes en première place et les transmettons au service technique (équipe de Marc Schneider). D'autre part, nous veillons à ce que les pièces de rechange soient disponibles à tout moment et arrivent le plus rapidement possible à leur destination.

Christian Schweikert

Responsable logistique et centre
d'appel de service

christian.schweikert@heidelberg.com
+41 31 385 04 44
Faire du vélo et lire



Daniel Stadler

Centre d'appel et pièces détachées
+41 31 385 04 44
Service samaritain et randonnées



Nick Renfer

Centre d'appel et pièces détachées
+41 31 385 04 44
Snowboard



Bruno Wälchli

Entrepôt et logistique
+41 31 385 04 44
Famille, chien et badminton

Administration.



«Nous assurons les arrières de l'équipe de service au front.»

Soutien administratif : toujours prêt et engagé

Nous travaillons dans l'ombre et tenons toutes les ficelles administratives en main. Outre les tâches administratives, notre équipe encadre les futurs employés de commerce dans leur parcours professionnel.

Jeannine Brügger
Responsable Backoffice
Lifecycle administration
jeannine.bruegger@heidelberg.com
+41 31 385 03 60
Gymnastique et cuisiner



Priska Stauffacher
Spécialiste Backoffice
Lifecycle administration
+41 31 385 03 60
YB et famille/amis



Samira Etienne
Backoffice Lifecycle administration,
Complaintmanagement
+41 31 385 03 60
Cuisiner et voyager

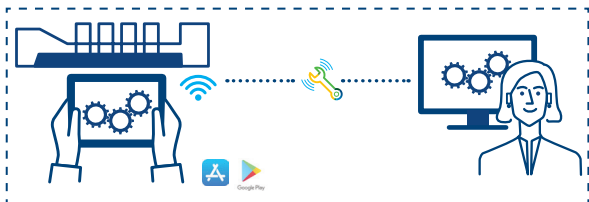


Marianne Spahr
Backoffice Lifecycle administration
+41 31 385 03 60

Canaux d'entrée.

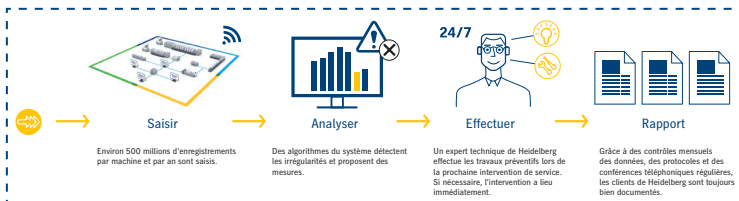
Vidéo Assistant

Avec le Vidéo Assistant, les techniciens de Heidelberg voient exactement ce que le client voit. Tout ce qu'il faut, c'est un smart device (smartphone, tablette, lunettes de données) et une application. L'assistant vidéo complète l'assistance à distance existante par une documentation au moyen d'images animées. Les techniciens de Heidelberg Suisse SA peuvent également analyser encore mieux et plus rapidement les situations complexes chez les clients. Cela augmente la probabilité qu'une panne puisse être résolue sans mesures secondaires.



pCall

Avec Predictive Monitoring, vous utilisez les données de la machine qui sont saisies par des capteurs intelligents dans la machine, transmises en ligne au service Cloud de Heidelberg et évaluées là par une analyse Big Data. En cas d'anomalies, nos experts en Predictive Monitoring planifient des contre-mesures qui sont traitées de manière groupée avant que les erreurs ne se produisent réellement. Gardez à tout moment une totale liberté de décision. Avec le Predictive Monitoring, vous êtes régulièrement informé de l'état des machines et des éventuelles interventions de service - et vous pouvez décider librement du moment de ces interventions.



Canaux d'entrée.



Système d'alerte d'urgence avec diagnostic intelligent. Lorsqu'un problème technique survient, la machine génère automatiquement un eCall. Celui-ci est envoyé simultanément à l'utilisateur et au service Heidelberg. D'un simple clic, l'utilisateur peut immédiatement contacter le Service Heidelberg pour demander de l'aide. L'outil de diagnostic intelligent de Heidelberg analyse automatiquement les données au préalable et propose une solution. La notification, la transmission des données et le pré-diagnostic intelligent en moins d'une minute.



HD Assistant - toute l'imprimerie en un coup d'œil

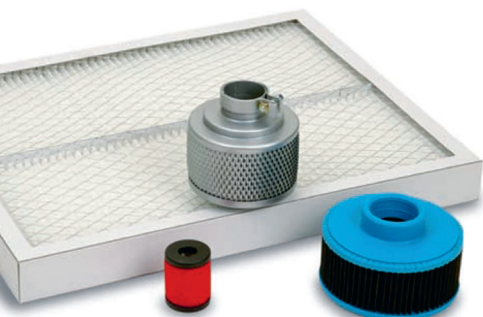
L'Heidelberg Assistant est votre plateforme de communication interactive, avec toutes les informations concernant l'imprimerie. Vous pouvez accéder à tout moment à des chiffres clés, des contrats de service et des prestations de service importants et vous avez un aperçu direct de la disponibilité et de l'efficacité de vos machines. En même temps, le Heidelberg Assistant est votre accès à différents produits et services de Heidelberg : vous communiquez facilement en ligne et pouvez transmettre des informations pour une clarification technique de manière simple et rapide.



NPS – Net Promoter Score «Notre service est votre Service»

Depuis juin 2020, nous travaillons de manière très dosée avec le NPS. Nos clients sont invités tous les 30 jours à évaluer les prestations de service de Heidelberg Suisse SA et à participer à l'élaboration de leur service. Grâce au NPS, nous pouvons travailler en permanence à la qualité élevée de nos prestations de service et ainsi identifier les besoins importants des clients.

Courroies, bandes, filtres, tuyaux et compresseurs. **A des prix adaptés à long terme.**



Pièces d'usure 2 :
Tuyaux et compresseurs

Pièces d'usure 1 :
Courroies et bandes



Vous cherchez encore quelque chose ?
Appelez-nous au +41 385 04 44 ou commandez
directement via notre eShop : shop.heidelberg.com/ch

Cours pour plieuses.

Utilisation optimale de votre équipement.



Module Basic

Durée du cours: 1 jour à CHF 1750.- pour jusqu'à 4 participants

Module Performance

Durée du cours: 2 jours à CHF 3200.-

Option travail en équipe : planification individuelle de plusieurs participants dans des équipes successives. Planification individuelle des interventions, y compris débriefing avant et après.

**Benefit
Short Check**
Examen technique de la
machine, rapport d'état y
compris



Profitez maintenant de nos experts !

Antonio Bucolo, Responsable Service Operations
Press & Planification de l'installation/Postpress
+41 31 385 02 26, antonio.bucolo@heidelberg.com