



Service macht den Unterschied!

Servicelösungen und -leistungen der Heidelberg Druckmaschinen

FFI Technik Forum | Thema: „Servicequalität – eine Herausforderung für Maschinenhersteller“

Mai 2022 | Fabian Röderer





Fabian Röderer
Wirtschaftsingenieur
Heidelberg seit 2011

Motto: Service ist eine Haltung!

2011 - 2017:
unterschiedliche Rollen mit Fokus Service

2018 - 2020:
Leiter Lifecycle Vertrieb Central Europe

2021 - heute:
Leiter Lifecycle Vertrieb & Operations Germany

✉ fabian.roederer@heidelberg.com

 [linkedin.com/in/fabianroederer](https://www.linkedin.com/in/fabianroederer)

 [xing.com/profile/Fabian_Roederer](https://www.xing.com/profile/Fabian_Roederer)



Agenda

- Firmenübersicht und Organisationsstruktur Heidelberg Deutschland
- Unser Service-Leistungsversprechen
- Einblicke in unser Lösungsangebot
- Kontinuierliche Weiterentwicklung im Service
- Offene Diskussionsrunde, Fragen, Austausch





Heidelberger Druckmaschinen Vertrieb Deutschland GmbH Firmenübersicht und Organisationsstruktur

Heidelberger Druckmaschinen Vertrieb Deutschland GmbH (HDD). Firmen Übersicht.



Technologie- und
Marktführer mit
rund

41%



Anteil am globalen
Equipmentmarkt



#1

Weltweit größter Hersteller
von
Bogenoffsetdruckmaschinen
("SFO")

Partnerschaft Masterworks in PoP Packaging

~ 400

Mitarbeitende



>70.000 bearbeitete
Servicemeldungen
pro Jahr



>1.000.000 Parts
& Consumables
Bestellpositionen
pro Jahr mit 96 %
sofortige
Teileverfügbarkeit



Zuverlässiger und
hoch innovativer
Partner der
globalen
Druckindustrie

>180 Service-
Techniker sind
in Deutschland
für unsere
Kunden im
Einsatz



Das Zentrale
Service Center
ist 24/7 für Sie
ansprechbar



Kostenlose digitale
Lösungen wie Heidelberg
Assistant und eShop

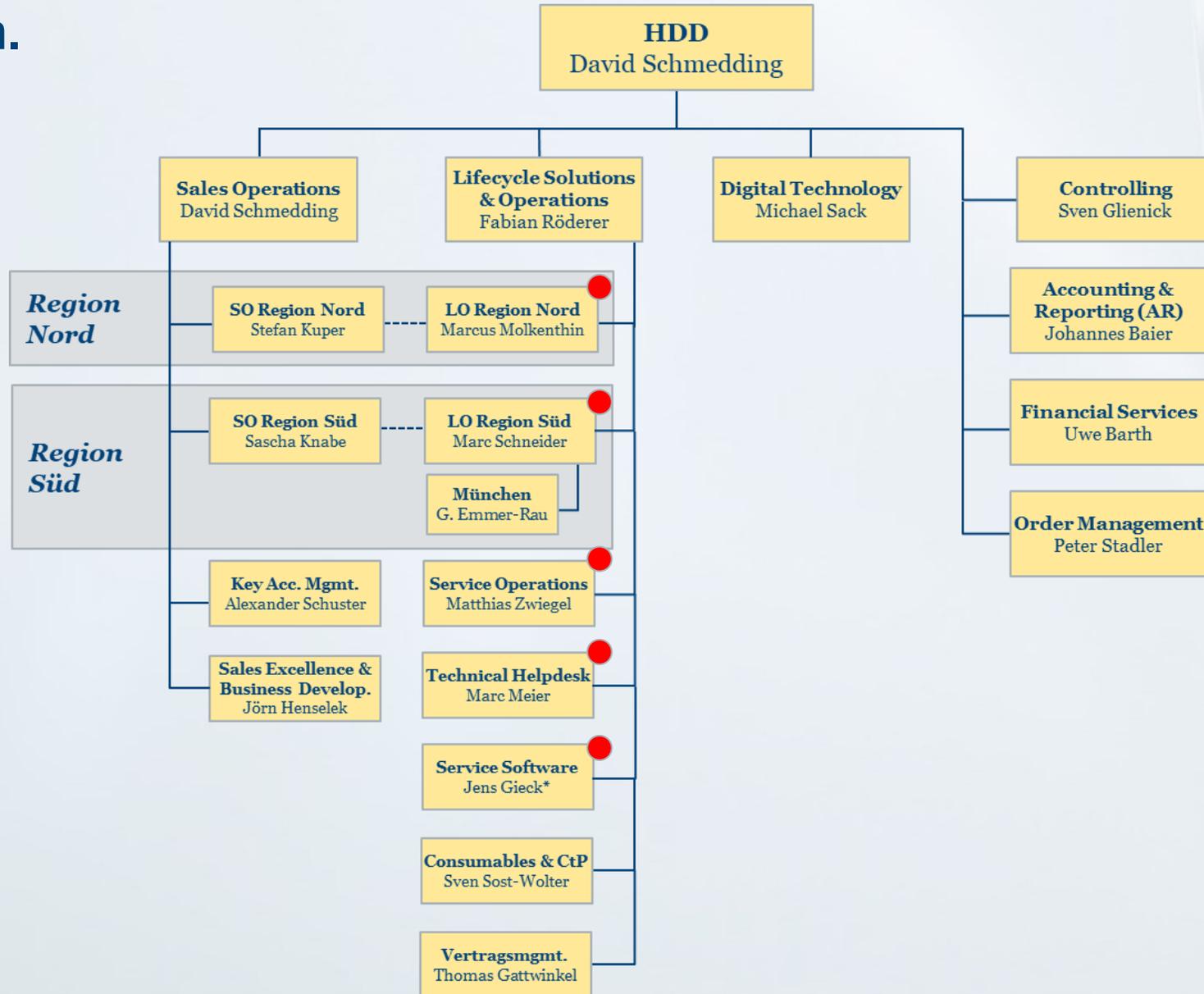


Die Produktion findet hauptsächlich
in Deutschland und China statt.



Integrierte Systemlösungen
für durchgängige
Leistungssteigerung in
Druckereien und mehr
Kundennutzen durch
Digitalisierung

Heidelberger Druckmaschinen Vertrieb Deutschland GmbH (HDD). Organisation.





Heidelberg Lifecycle & Service

Unser Leistungsversprechen

Heidelberg Deutschland Service & Verbrauchsmaterialien. Unsere Kompetenzen. Ihre Vorteile.



Eigene Farbmischstation für
Sonderfarben & Consumables
Anwendungsberatung

70.000 Service-Meldungen pro
Jahr in DE
24/7 Erreichbarkeit

7.000 aktive Serviceverträge weltweit,
davon >1.400 in DE

99% aller Anruf werden direkt
angenommen
Rückrufquote von >**92 %** innerhalb 45 min

Innovative **Servicekonzepte**
für Ihren Erfolg.

Umfassende **Remote Service-Plattform**
inkl. Big Data-Analysesystem.

>**96 %** sofortiger Teile-Verfügbarkeit
24/7 Lieferbereitschaft

>**8.000** angebundene
Druckmaschinen weltweit, davon
ca. 1.500 in DE.

**24-Stunden-
Lieferung** von
Originalteilen weltweit

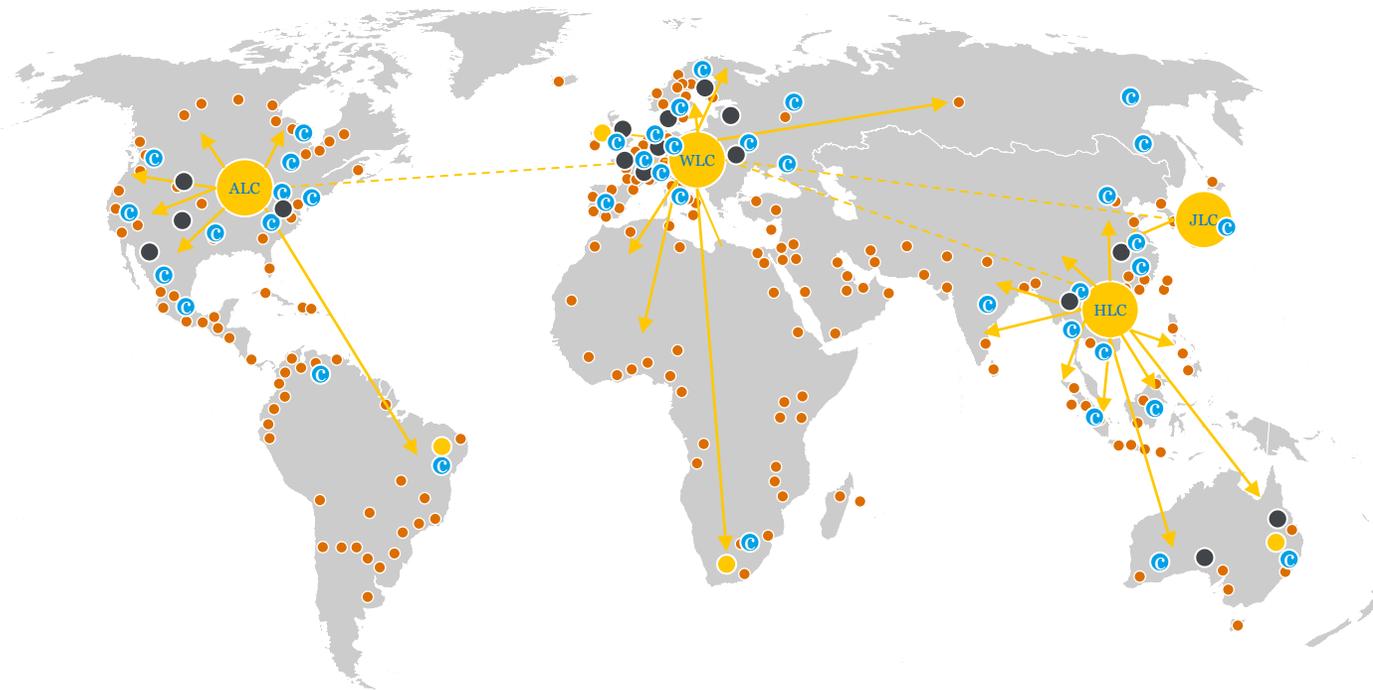
World Logistic Center in Wiesloch-
Walldorf mit >130.000 vorrätigen
Serviceteilenummern

**Serviceleistung und Serviceteileverfügbarkeit wird für alle
Maschinen mindestens 10 Jahre** nach Auslieferung gewährleistet



Heidelberg System Service weltweit – ein Einblick.

Weltweites Logistiknetzwerk für Serviceteile und Verbrauchsmaterial



Legende

- Logistikzentren Serviceteile
- Consumables Lagerstandorte
- Vendor Managed Inventory (VMI)/Subscription Läger
- Service Niederlassungen

Unsere etablierte weltweite Supply Chain und Logistik-Infrastruktur sichert unseren Kunden eine hohe Maschinenverfügbarkeit durch ...

- ✓ hohe Verfügbarkeit von Serviceteilen und Verbrauchsmaterialien
- ✓ zuverlässige Teile- und Prozessqualität
- ✓ schnelle Lieferung

Einige Fakten & Zahlen WLC Deutschland

4 Logistikzentren für Ersatzteile und Verbrauchsmaterialien

- >130.000 Serviceteilenummern auf Lager
- > 15,000 für Postpress Packaging
- > **96%** sofort bei Bestellung verfügbar
- > 1.000.000 Bestellpositionen jährlich
- 24/7 Bestell- und Lieferbereitschaft
- Lieferung spätestens innerhalb von 24 Stunden weltweit (Next Day mit oder ohne Zeitoptionen, Kurier, ...)



Heidelberg System Service in Deutschland. Die beste Serviceabdeckung in der Druckindustrie



eCall – schnelle Meldung auf Knopfdruck

Ihre automatisierte Störfallmeldung von der Druckmaschine aus.



Heidelberg Assistant

Ihr mobiler & direkter Weg zur technischen Klärung.



eShop für Verbrauchsmaterialien und Serviceteile

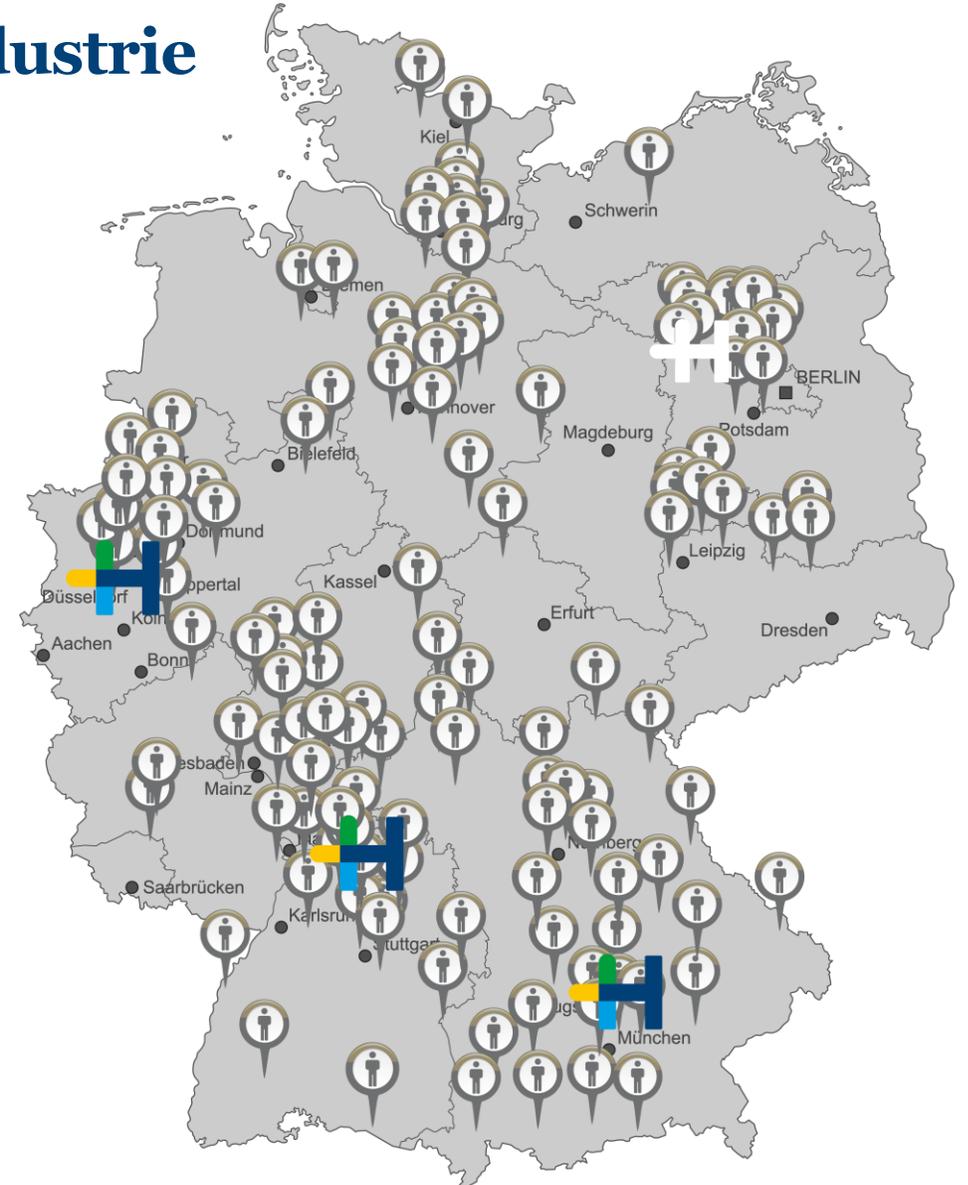
Für Ihre schnelle und direkte Online-Bestellung.

Serviceannahme & Serviceteile

Telefon 0800 92 92 333 · Fax 06222 82 67698 · systems-service.deutschland@heidelberg.com

Saphira-Verbrauchsmaterial

Telefon 06222 82 67444 · Fax 06222 82 67443 · saphira@heidelberg.com





Heidelberg Cloud. Ein Tag in unserem Service Center.

Monatliche Geschäftsentwicklung.

- 4.000+ Remote-Sitzungen für Service-Einsätze
- 4.000.000 Datensätze von Sensoren und Softwaremodulen
- 1 TB Daten in Protokolldateien
- 150.000 Software-Update-Anfragen

Große Daten.

- 30.000.000+ Druckaufträge als Benchmark-Datenbank für die Printmedien-Industrie



Heidelberg Lifecycle & Service

Einblicke in unser Lösungsangebot



Heidelberg Print Site Contracts.

Alle Services aufeinander abgestimmt und aus einer Hand.



Lifecycle Pay per Month

LIFECYCLE SMART

LIFECYCLE PLUS

Consumables

Service

Prinect

Consumables

Service



Subscription Pay per Outcome

SUBSCRIPTION SMART

SUBSCRIPTION PLUS*

Consulting & Training

Prinect

Consumables

Service

Equipment

Consulting & Training

Prinect

Consumables

Service

* Powered by Munich RE



Heidelberg Servicevertrags-Portfolio: Ein umfassendes Portfolio für mehr Produktivität.

 Heidelberg Assistant
Features inkludiert:



Sprechen Sie uns einfach an.
Innovative Digital Services
bereichern unser
Leistungsportfolio.



Ausgangspunkt.

Die Druckindustrie im Wandel. Weshalb sind Daten und Datenplattformen relevant?



Neue Marktanforderungen.

- › Fokus auf Produktivität
- › Höhere Kapazitätsauslastung
- › Kleine Auflagen erfordern kürzere Rüstzeiten
- › Höhere Qualitätsstandards
- › Autonome Produktion
- › Präventives Arbeiten statt ungeplanter Reparatur



Zukunftstechnologien.

- › Internet
- › Datenbanken
- › Clouds
- › Big Data
- › IoT
- › KI

Wir begleiten Sie auf dem Weg der digitalen Transformation.





Eine Plattform für Ihre Daten. Perfekt integriert in Ihrem Heidelberg Assistant.



 powered by the
Heidelberg Assistant

- ✓ **Einfach zu nutzen.**
Wir haben die Performance Reports und Performance Benchmarking so konzipiert, dass es intuitiv zu bedienen und leicht zu verstehen ist.
- ✓ **Immer aktuell.**
Die Daten werden bei jedem Neustart der Druckmaschine aktualisiert. So bleiben Sie immer auf dem neuesten Stand.
- ✓ **Keine Einrichtung notwendig.**
Keine Installation, keine zusätzliche Hardware, keine komplizierte Konfiguration - wir haben alles schon für Sie erledigt.
- ✓ **Verfügbar auf allen Geräten.**
Sie können mit Ihrem Browser von überall her auf den Heidelberg Assistant zugreifen.
- ✓ **Ergänzt durch viele andere Funktionen.**
Service-Tickets, Performancedaten oder der Heidelberg eShop sind ebenfalls in den Heidelberg Assistant integriert.

Heidelberg Assistant.

Erweiterte Services für ein besseres Kundenerlebnis.

Eine neue Art der Zusammenarbeit dank innovativer und datengesteuerter Dienstleistungen exklusiv für Vertragskunden.

- **Maschinenleistung und Analysen** wie Performance Benchmarking
- **Vendor Managed Inventory (VMI)**
- **Online Training** Plattform
- **Maintenance Manager**-Anwendung
- Neuer **digitaler Berater PAT**
- Einfacher Zugang zum **eShop**
- **Und vieles mehr!**



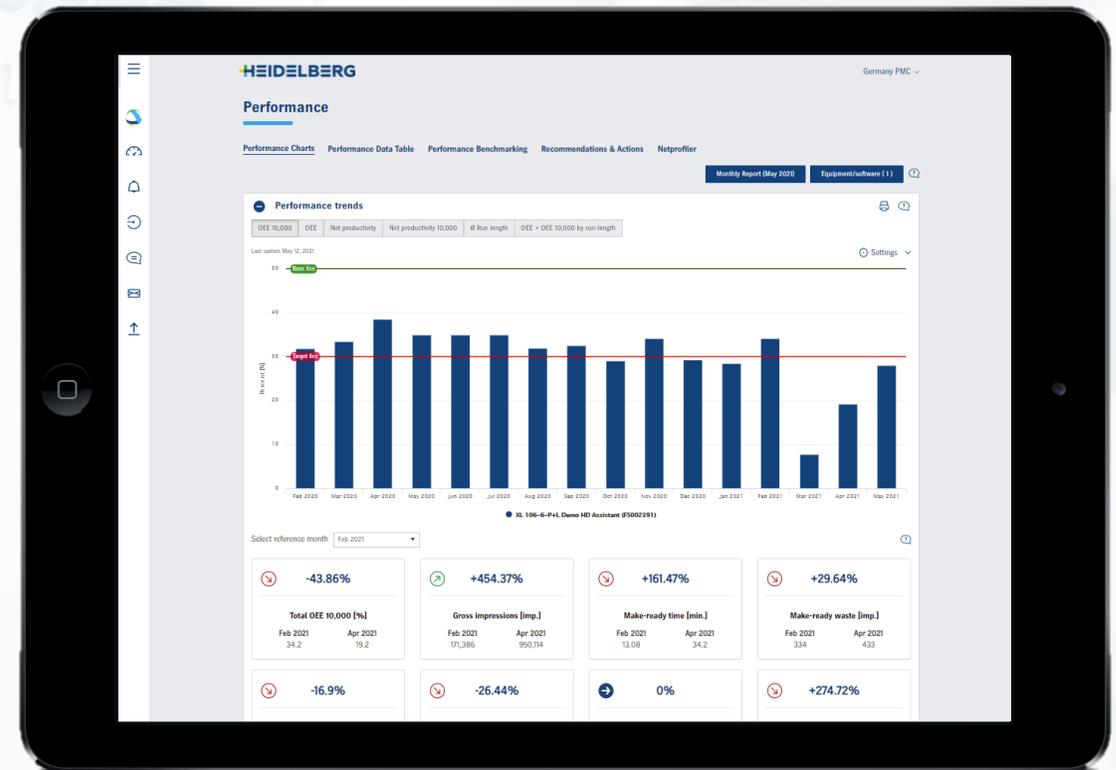


Performance Reports im HD Assistant. Transparente Maschinenleistung.

Verfügbare Leistungskennzahlen (KPIs)

- OEE/OEE 10.000 (Gesamtanlageneffektivität)
- OEE Zeit, OEE Geschwindigkeit und OEE Qualität
- Brutto-/ Nettodrucke
- Nettoleistung (Drucke/ Std.)
- Nettoproduktivität/ Nettoproduktivität 10.000
- Ø Druckgeschwindigkeit
- Ø Auflagenhöhe
- Rüstvorgänge
- Rüstzeit, Hilfszeit und sonstige Zeit
- Rüst- und Fortdruckmakulatur

 powered by the
Heidelberg Assistant



Performance Benchmarking im HD Assistant. Basierend auf Big Data, nicht auf Bauchgefühl.



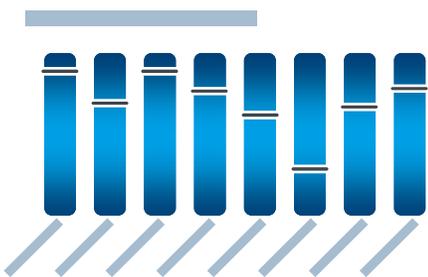
Produktionsprofil.

- › Zeigt an, welche Aufträge gedruckt wurden
- › Visualisiert die Verteilung
- › Jedes Auftragssegment kann analysiert werden



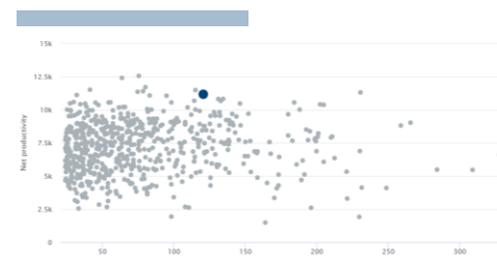
Performance Barometer.

- › Die Maschinenperformance auf einen Blick
- › Ihre Nettoproduktivität im Vergleich zu anderen, ähnlichen Aufträgen



KPI Übersicht.

- › Vergleich für relevante KPIs
- › Zeigt die Maschinenleistung zwischen den besten und schlechtesten 5 % der Vergleichsgruppe
- › Hilft, versteckte Potenziale zu identifizieren



Milkyway-Diagramm.

- › Übersicht aller Maschinen in Ihrem Marktsegment
- › Eigene und Wettbewerbsposition in einem Diagramm

Performance Advisor Technology (PAT) im HD Assistant. Mit künstlicher Intelligenz Druckereien automatisiert beraten.

Lernen Sie Ihr neues Teammitglied kennen: PAT ...

- › ... überwacht Ihren Druckprozess, erkennt Abweichungen und schlägt geeignete Optimierungsmaßnahmen vor.
- › ... bietet Ihnen praktische Verbesserungsvorschläge in Form konkreter Maßnahmen und Dokumentationen.
- › ... liefert Ihnen Erklärungen zu Leistungsdaten in Verbindung mit leicht verständlichen Diagrammen und zeigt Einsparpotentiale auf.

Ihre Vorteile

- › Bedeutung und Interpretation der Leistungsdaten
- › Praktische Tipps für effizientes Arbeiten
- › Automatisierte Beratung ohne Investitionsaufwand
- › Navigationshilfe für die Nutzung digitaler Lösungen
- › Kontinuierliche Produktivitätsüberwachung ohne Aktivwerden





Heidelberg Servicevertrags-Portfolio: Ein umfassendes Portfolio für mehr Produktivität.



Sprechen Sie uns einfach an.
Innovative Digital Services
bereichern unser
Leistungsportfolio.



 Heidelberg Assistant
Features inkludiert:

Optionale Pakete:





Remotevertrag. Profitieren Sie von erweiterten Services und neuen digitalen Tools.



Standard Services

- > **Telephone & Remote Support** ermöglicht Unterstützung über Telefon- und Remote-Sitzungen mit Heidelberg Experten.
- > **eCall** bietet priorisierten Support mit einem Klick direkt über das Prinect Press Center.
- > **Globales Expertennetzwerk 24/7** bietet rund um die Uhr Zugang zum weltweiten Remote Support für elektronische Fragen in Deutsch und Englisch.
- > **Video Support** ^{NEU} ermöglicht zusätzliche visuelle Unterstützung an Ihrer Maschine während der Remote-Sitzung.
- > **Equipment Status Reports** ^{NEU} geben Ihnen Einblicke in den technischen Zustand Ihrer Maschine (powered by Heidelberg Assistant).
- > **Online Training** erweitert das Know-how Ihrer Mitarbeiter durch praxisorientierte Online-Schulungen (powered by Heidelberg Assistant).

Optionale Services

- > Ergänzen Sie Ihren Remotevertrag um das optionale **Performance Paket** (powered by Heidelberg Assistant).
- > Analysieren und vergleichen Sie Ihre Maschinenleistung mit den Performance Reports und erhalten Sie Hinweise vom digitalen Performance Advisor PAT zum Erschließen zusätzlicher Potentiale.

Remotevertrag

Remote Service

inkl. eCall, GEN 24/7 & Video Support



Vollständiger Zugriff auf:

Equipment Status Reports & Online Training

----- Optional -----

Performance Paket

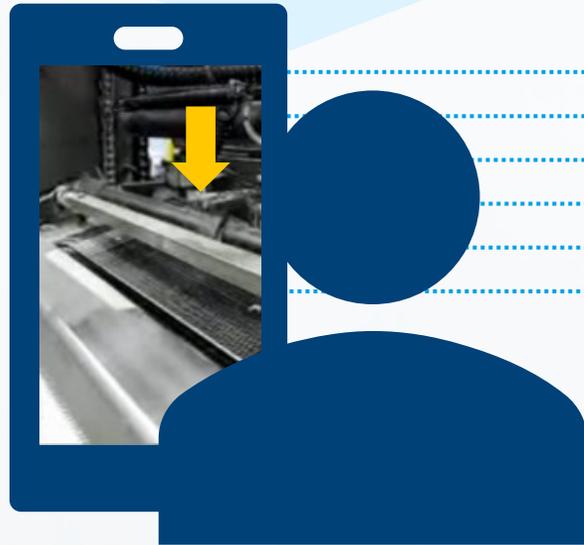
inkl. Performance Reports, Performance Benchmarking & Performance Advisor PAT



Video Support.

Einsatz von Videotechnologie zur Verbesserung des Remote Supports.

Heidelberg
Service



Mit dem **Video Support** helfen wir Ihnen Schritt-für-Schritt bei der Fehlerbehebung an Ihrer Maschine, indem wir sehen, was Sie sehen.



Heidelberg Servicevertrags-Portfolio: Ein umfassendes Portfolio für mehr Produktivität.

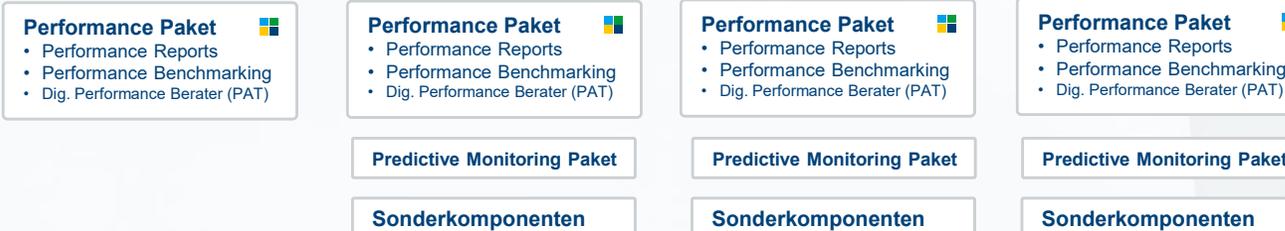


Sprechen Sie uns einfach an.
Innovative Digital Services
bereichern unser
Leistungsportfolio.



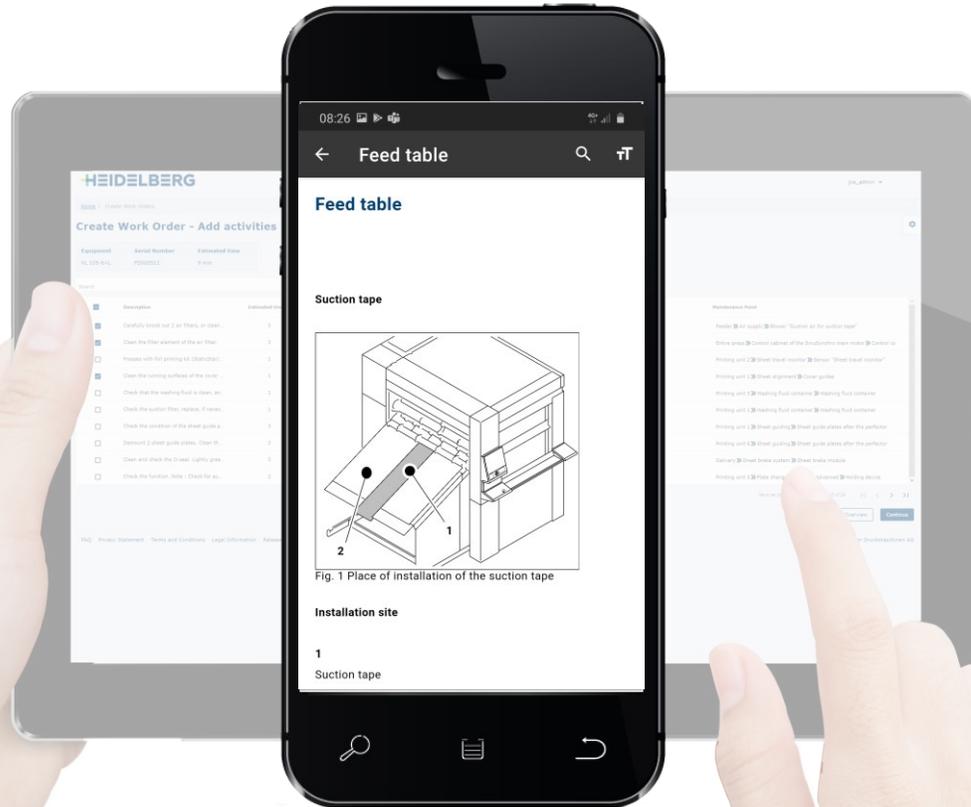
 **Heidelberg Assistant**
Features inkludiert:

Optionale Pakete:



Maintenance Manager.

Die cloudbasierte Lösung für Ihr Wartungsmanagement.



- ✓ **Effektive Planung von Wartungsaufgaben.**
 Der Maintenance Manager ist eine cloudbasierte Anwendung zur effektiven Planung von Wartungsaufgaben.
- ✓ **Spezifisch für die individuelle Maschinenkonfiguration.**
 Das innovative Softwareprodukt generiert dynamische Wartungslisten für komplexe Maschinen und Anlagen.
- ✓ **Dynamische Bereitstellung von Wartungsdaten.**
 Alle Informationen, die zur Durchführung der Wartung benötigt werden, sind sofort und aktuell verfügbar.
- ✓ **Digitale Wartungsdokumentation.**
 Die digitale Wartungsdokumentation ist auf die jeweilige Druckmaschine abgestimmt und enthält alle notwendigen Details.
- ✓ **Mobile App zur Ausführung.**
 Das Bedienpersonal erhält dedizierte Aufgabenbeschreibungen inklusive Schulungsvideos auf ein Smartphone.



Heidelberg Lifecycle & Service

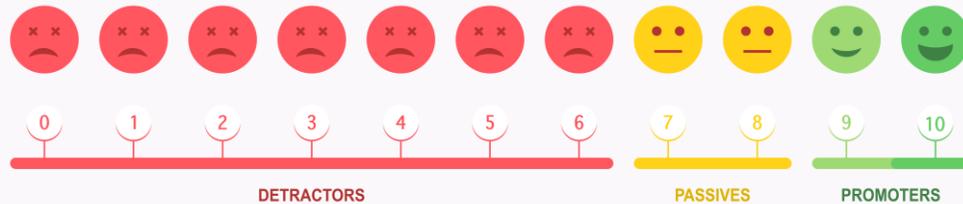
Kontinuierliche Weiterentwicklung

Kontinuierliche Verbesserung unserer Service-Performance und unseres Angebots

Net Promoter Score

Der Net Promoter Score, beginnt mit der “ultimativen Frage”

“Wie hoch ist die Wahrscheinlichkeit, dass Sie den Reparaturservice von HEIDELBERG einem Freund oder Kollegen empfehlen würden?”



NET PROMOTER SCORE = % PROMOTERS - % DETRACTORS

Beschreibt wie viel Prozent der befragten Kunden den Service weiterempfehlen würden

Hintergründe:

- Digitaler Fragebogen, der automatisiert in Bezug zu ca. jedem 3. - 4. Serviceeinsatz (max. 1x pro Monat) an unsere Kunden versendet wird.
- Nutzung der Rückmeldungen zur stetigen und nachhaltigen Verbesserung der Customer Experience (CX) und Kundenzufriedenheit.

Inhalt der Umfrage

Basierend auf der Customer Journey „Service Reparatur“

Rufannahme	Rückruf der Technischen Klärung	Remote Support mit / ohne Aufschalten	Reparatur vor Ort durch den Service Techniker	Ersatzteile	Rechnung
Schnelligkeit der Rufannahme	Schnelligkeit des Rückrufs	Schnelligkeit der Bewertung d. Störfalls	Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft	Verfügbarkeit	Verständlichkeit der Rechnung
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft	Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft	Preis-Leistungsverhältnis	Dauer von Meldung des Störfalls bis Eintreffen	Schnelligkeit der Lieferung	Korrektheit
Qualifizierte Entgegennahme	Kompetenz und techn. Verständnis		Wissen des Service-Technikers	Lieferung des korrekten Ersatzteils	Preis-Leistungsverhältnis
			Einhaltung des vereinbarten Termins	Qualität des Ersatzteils	
			Schnelligkeit der Durchführung	Preis-Leistungsverhältnis	
			Qualität der Reparatur		
			Preis-Leistungsverhältnis		



Kontinuierliche Verbesserung unserer Service-Performance und unseres Angebots

Net Promoter Score - Benchmarks

Benchmarks

Net Promoter Scores for 60 Tech Vendors

	NPS		NPS		NPS
Intel Corporation	53	HP products	34	CGI	24
Microsoft servers	50	Salesforce.com	34	Nokia Siemens Networks	24
Cisco	50	Convergys	33	Sybase	23
IBM SPSS	49	Trend Micro	33	Alcatel-Lucent	23
Microsoft business apps	48	Check Point	33	Tata Consulting Services	22
VMWare	48	Adobe	33	Qualcomm	22
BMC	44	Citrix	32	Hitachi	20
Microsoft desktop software	43	Software AG	32	Fujitsu	20
IBM software (not SPSS)	42	SAP business process apps	31	Ericsson	19
Apple	42	Open Text	31	CA	19
Google	41	Sun Microsystems	30	Autodesk	19
Oracle business apps	41	Teradata	30	Siemens	19
Oracle database software	41	SAS Institute	29	Pitney Bowes	18
IBM IT services	40	EMC	28	ACS	16
Red Hat	39	McAfee	28	SunGard	13
Dell IT services	39	Symantec	26	Novell	12
HP IT services	38	Accenture	26	Cappgemini	9
Dell products	37	Wipro	25	Cognizant	7
SAP analytics	36	NetApp	25	Unisys	5
Intuit	36	Infosys	25	Compuware	3

Base: Survey of 800 IT professionals at large companies
 Source: Temkin Group Q1 2012 IT Benchmark Survey
 Copyright © 2012 Temkin Group. All rights reserved.



Einordnung NPS Ergebnisse

- > NPS über 0 ist gut
- > NPS über 20 ist erstrebenswert
- > NPS über 50 ist exzellent
- > NPS über 80 ist „Weltklasse“

Retently 2021 NPS Benchmark for B2B

average NPS score per industry



Source: <https://www.retently.com/>



Offene Diskussionsrunde, Fragen, Austausch

