



Systemservice

Die nächste Servicegeneration: „eCall“

Bewerbung um den KVD Service Management Preis 2008

Michael Pfeffer, 13. November 2008

HEIDELBERG

HEI VALUE



HEI PERFORMANCE

Inhalt

1. Heidelberg Druckmaschinen AG, Kennzahlen
2. Heidelberg Systemservice Portfolio
3. Heidelberg Remote Services
4. "eCall", die nächste Servicegeneration

Kennzahlen der Heidelberg Gruppe



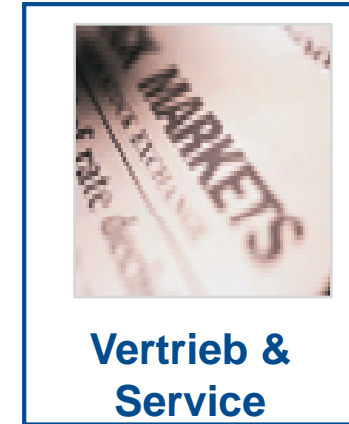
- Rund 19.600 Mitarbeiter weltweit
- 36% der Mitarbeiter außerhalb Deutschlands



- 3,7 Mrd. Euro in FY 2007/2008
- > 85% international

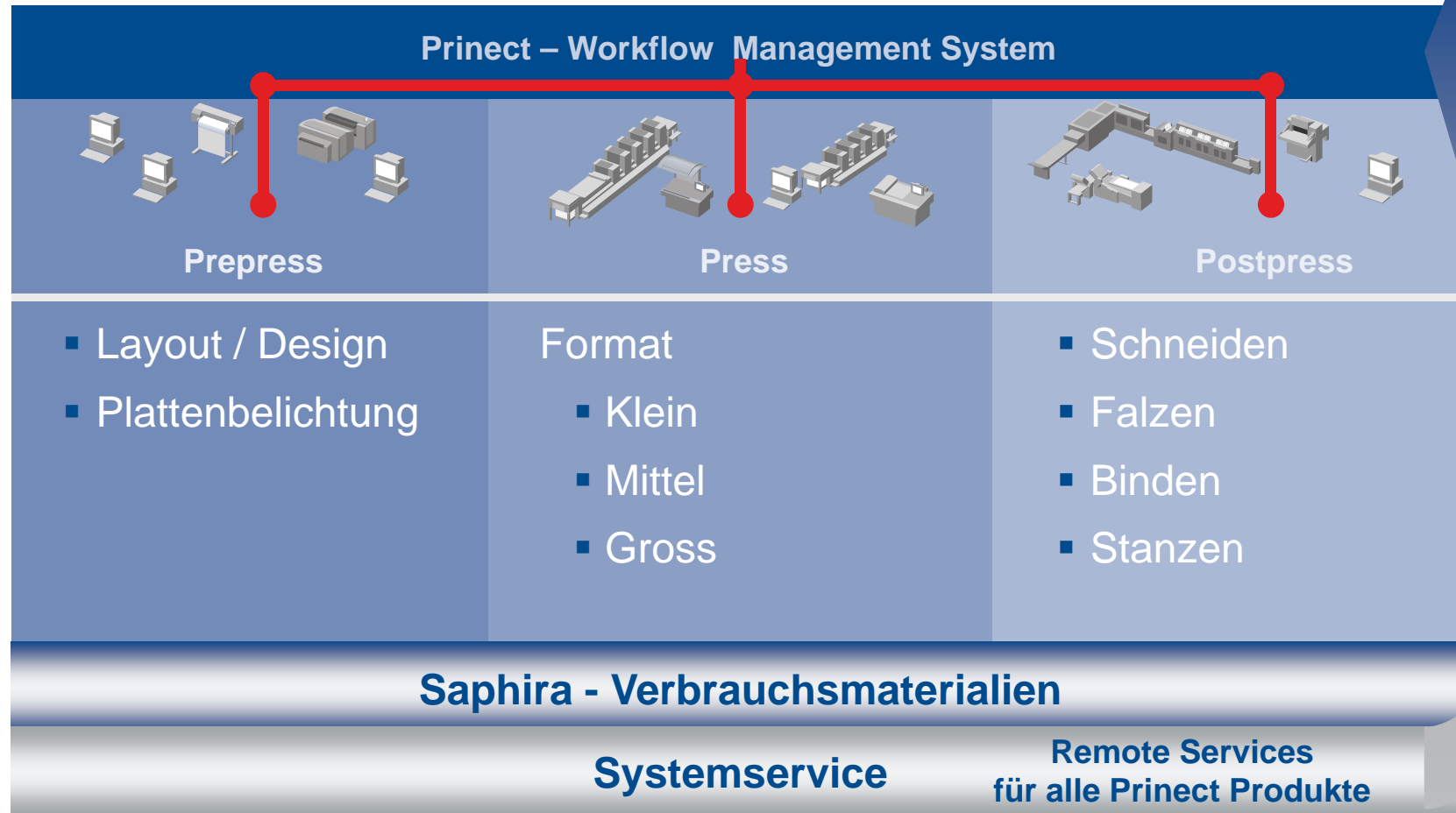


- 15 Produktionsstandorte in 6 Ländern



- 85% Umsatz durch eigene Vertriebsgesellschaften generiert
- 250 Vertretungen in über 170 Ländern

Heidelberg Produktportfolio



Der Heidelberg Systemservice: Immer in Ihrer Nähe



- Das größte Servicenetzwerk in der Printmedien-Industrie mit mehr als 250 Standorten in 170 Ländern
- Weltweit 4.500 Systemservice-Experten
- Weltweite Serviceteile-Logistik mit 4 Zentren in Deutschland, den USA und Asien

Inhalt

1. Heidelberger Druckmaschinen AG, Kennzahlen
2. Heidelberg Systemservice Portfolio
3. Heidelberg Remote Services
4. "eCall", die nächste Servicegeneration

Heidelberg Systemservice: Ein umfangreiches Portfolio

← Für die gesamte **Wertschöpfungskette** (Prepress – Press – Postpress) →



← Für den kompletten **Lebenszyklus** des Produktionssystems (von der Investition bis zum Wiederverkauf) →

Inhalt

1. Heidelberger Druckmaschinen AG, Kennzahlen
2. Heidelberg Systemservice Portfolio
3. Heidelberg Remote Services
4. "eCall", die nächste Servicegeneration

Die Erfolgsgeschichte des Heidelberg Remote Services

- 1.000 Techniker in über 50 Ländern erbringen Remote Support für die Kunden weltweit
- 24/7-Erreichbarkeit (Globales Expertennetzwerk)
- 8.000 Maschinen und 10.000 Software-Systeme verbunden (80% Anschlussrate weltweit)
- 70% aller elektronischen Probleme bei Druckmaschinen und 90% aller CtP-/Workflow-Probleme per Fernzugriff gelöst
- Kostenersparnis für Kunden pro Remote-Einsatz ca. 1.000,- €

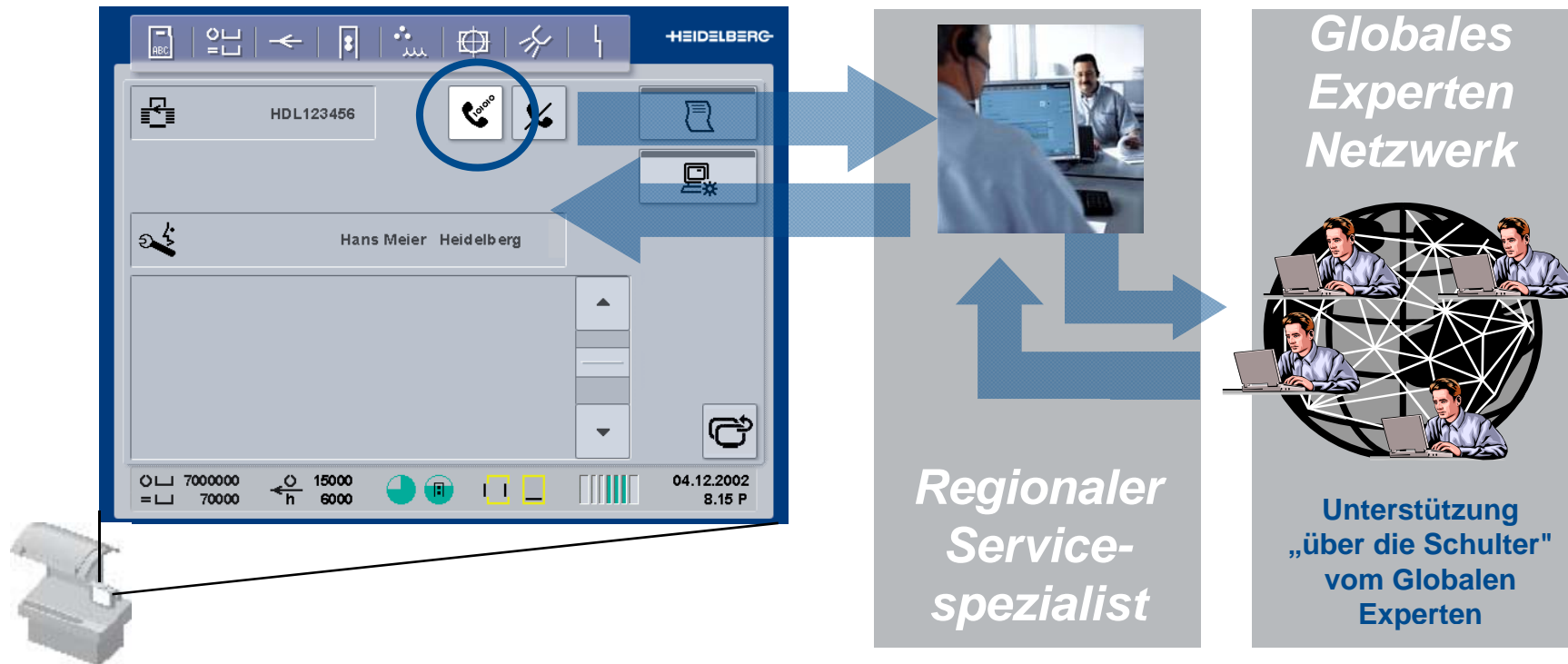
Heidelberg Remote Services

Remote Services

Video

... ein Überblick

Globales Expertennetzwerk für 24/7-Verfügbarkeit

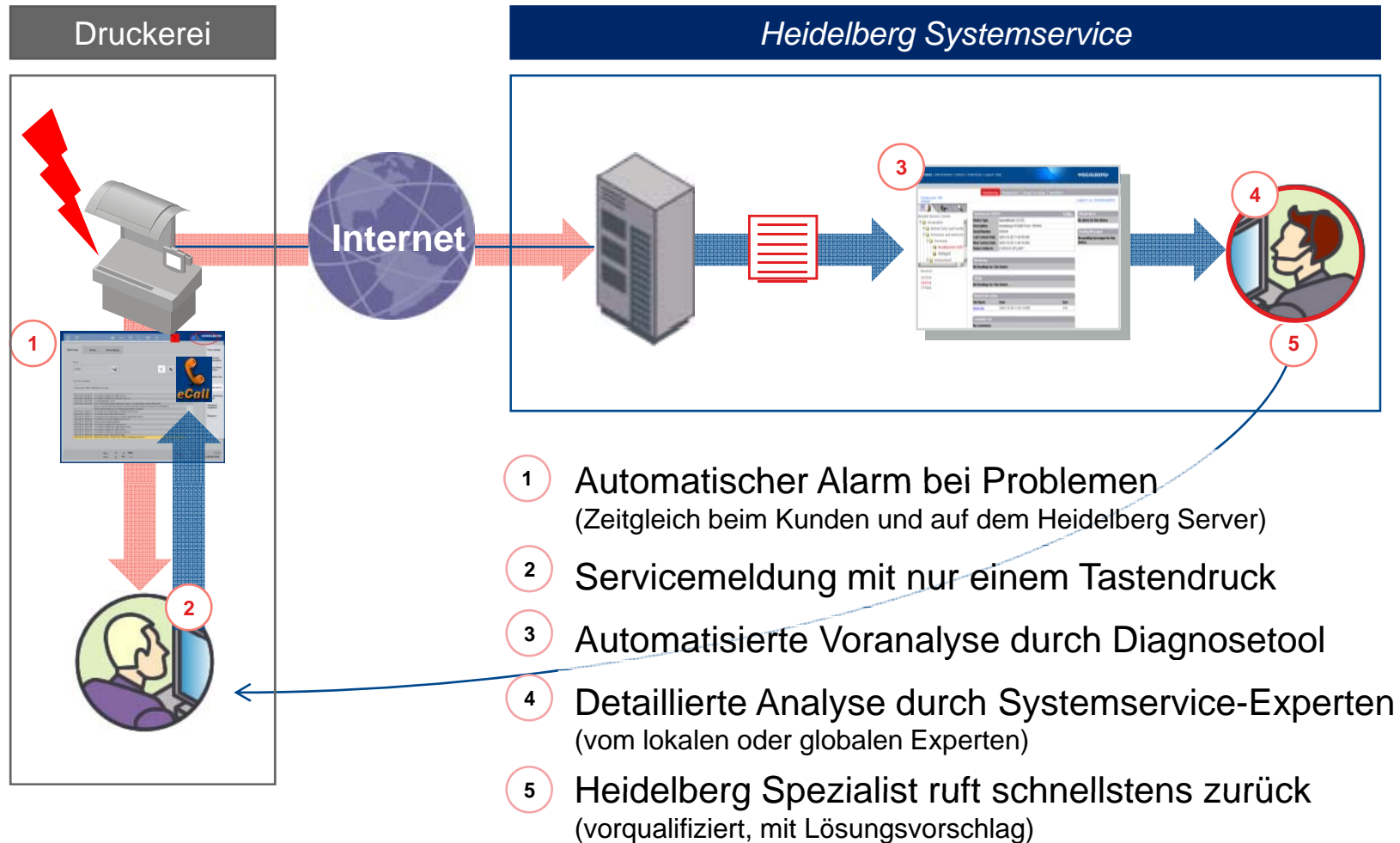


- ⇒ synchroner Zugriff auf den Kundenbildschirm
- ⇒ interaktive Serviceanwendungen
- ⇒ manueller Prozess

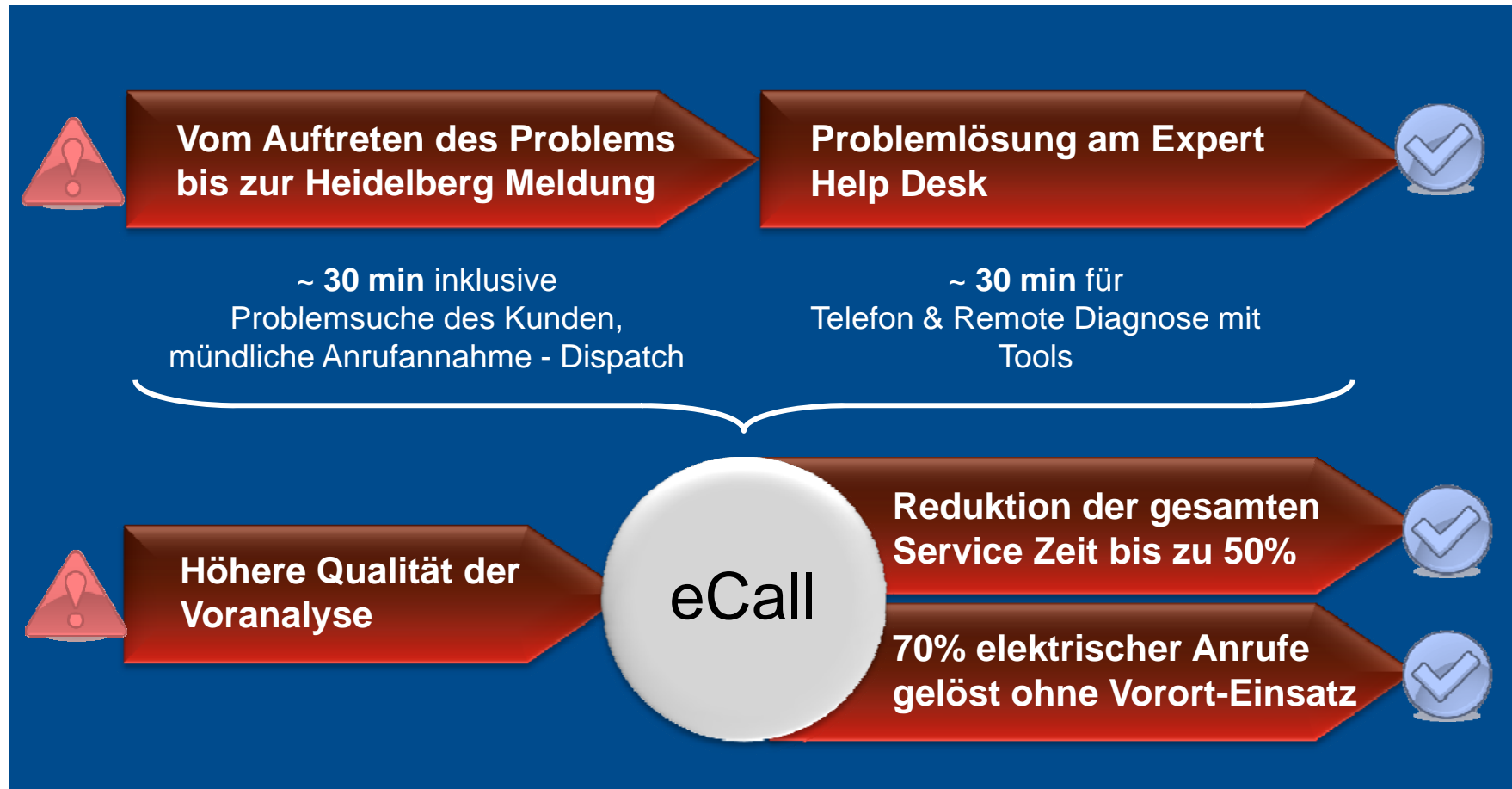
Inhalt

1. Heidelberger Druckmaschinen AG, Kennzahlen
2. Heidelberg Systemservice Portfolio
3. Heidelberg Remote Services
4. "eCall", die nächste Servicegeneration

eCall: Die erste komplett digitale Servicekette



eCall: Schnell und Effizient



eCall, die nächste Servicegeneration.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Michael Pfeffer, Heidelberg Systemservice