

Workshop HEIDELBERG Kundenportal

LET'S

CONNECT

■■■■ PRINECT ■■
ANWENDERTAGE

Team



Jan Bock



Claudia Jung



Niklas Niemann



Fabian Schroeder



Elevator Pitch

Chat HDM / Chatbot Prinect

Niklas

Greenpass App

Fabian

Task Pilot

Jan

Elevator Pitch 1

Chat HDM / Chatbot Prinect

Niklas Niemann



Anregungen? Wünsche? Feedback?

Teilen Sie Ihr Live-Feedback parallel auf dem Smartphone.

Chat HDM / Chatbot Prinect

Herausforderung für unsere Kunden:

- Viele verschiedene Softwarelösungen von HEIDELBERG
- Die Anforderungen unserer Kunden sind komplex, daher ist Prinect ebenfalls komplex
- Online-Hilfe allein für das Cockpit hat mehr als 1.000 Seiten an Inhalt
- Fachkräftemangel

Was passiert nun, wenn ein Anwender im Workflow eine konkrete Frage zu Prinect Funktionen hat oder ein Problem in der Software auftritt?

Der Anwender muss sich auf die Suche nach Antworten zur Problemlösung machen:



Onlinehilfe



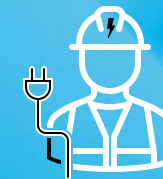
Release Notes



Videotutorials



Schulungsunterlagen



HEIDELBERG
Service befragen



Bugs &
Fehlermeldungen
■■■■ PRINECT ■■■■
ANWENDERTAGE

Chat HDM / Chatbot Prinect

Wir wollen unseren Serviceprozess **modernisieren** und zwar speziell in den Bereichen:

- 1) Problemlösungskompetenz und Lösungsgeschwindigkeit
- 2) Wissensmanagement
- 3) Kundeninteraktion

Damit ihr von folgenden Vorteilen profitiert:



Eliminierung der
Informationssuche



Zeitersparnisse und
schnellere
Fortführung der
Produktion



Bessere
Produktionsergebni
sse durch schnelles
Verständnis neuer
Softwarefunktionen



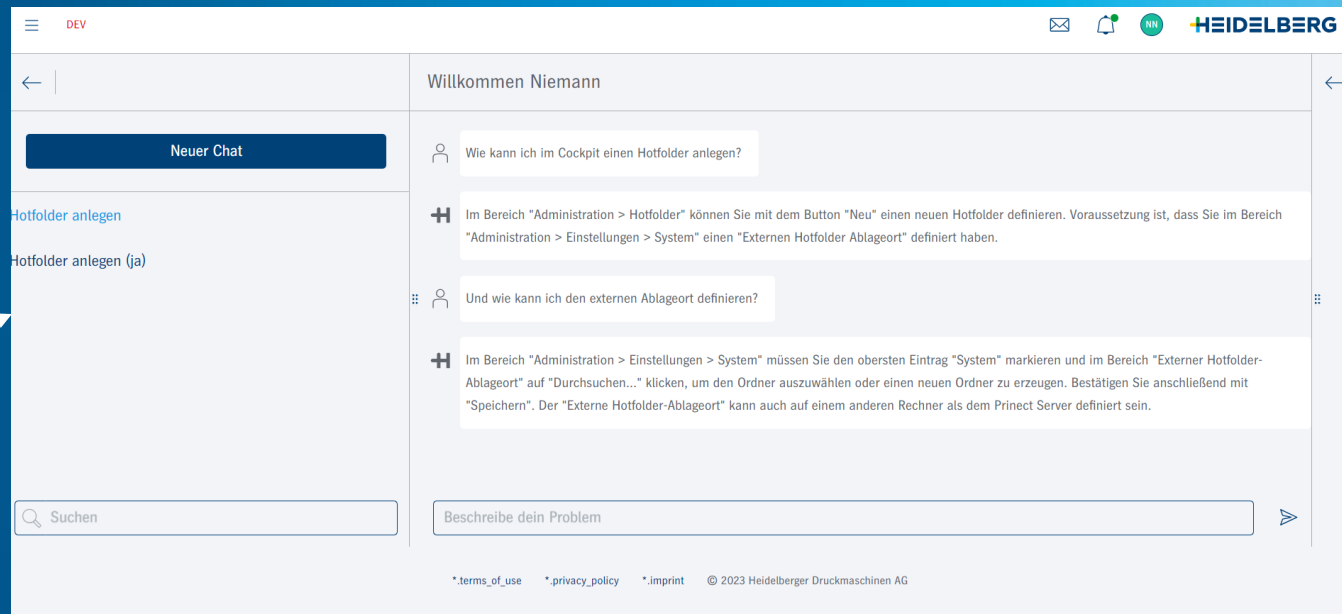
Gezielte und schnelle
Vermittlung von
Fachwissen an
Mitarbeiter

KI-basierter Self-Service für Kundenfragen und -probleme

Problem gelöst?



Anwender kann weiter produzieren ✓



Yes

No

1. Automatische Ticket-Erstellung auf der Grundlage des Chatverlaufs



2. Serviceprozess wird gestartet



Anwender stellt eine Frage





Willkommen Niemann



Neuer Chat



Erstelle deinen ersten Chat.

Neuer Chat

Suchen

Elevator Pitch 2

Greenpass App

Fabian Schroeder



Anregungen? Wünsche? Feedback?

Teilen Sie Ihr Live-Feedback parallel auf dem Smartphone.

Greenpass App

Wieso ist diese App wichtig?



European Green Deal

“Auf dem Weg zu einem klimaneutralen Europa bis 2050.“



Kompensation

Steigende Nachfrage nach nachhaltigen/klimaneutralen Produkten.



Erfassen & Reduzieren

Strom-, Wasser- und Gasverbrauch überblicken und Emissionen verfolgen.

Greenpass App

Was will HEIDELBERG anbieten?

Jobbasierte Datensätze

Anbindung/Nutzung von Prinect Jobdaten. Jeder Greenpass Datensatz kann auf einem oder mehreren Job/s basieren.

Verbrauchsmengen erfassen

Automatisierte Erfassung von jobbasierten Verbrauchsmengen wie Papier, Platten, Farbe, Wasser oder Strom.

Umrechnung

Konvertierung/Umrechnung der Verbrauchsmengen in u.a. Emissionswerte. Hierfür werden je nach Job eventuell noch Nutzereingaben benötigt.

Kompensation

Exportieren der errechneten Werte in Form einer Emissionsausweisung sowie die Möglichkeit einer direkten Kompensation (Optional).

Archivierung der entstandenen Ausweisungsdokumente und Kompensationszertifikate in der Cloud.

Greenpass App

Wie geht es weiter?



Bleiben Sie gespannt...

...denn wir wollen diese App in das HEIDELBERG Kundenportal integrieren.



Wir sind fokussiert...

...auf einen einfachen Prozess basierend auf den Prinect Auftragsdaten zur möglichst automatisierten Erfassung von Wasser, CO₂e and Energieverbräuchen. Kombiniert mit Chargeninformationen in einem digitalen Produktpass (Erst als Teil einer späteren Version).



Wir wollen eine Lösung liefern...

...welche zu Ihren Ansprüchen passt! Wir möchten deshalb diese Chance heute nutzen, um auch Ihre Anregungen und Wünsche an eine solche App kennenzulernen.



Elevator Pitch 3

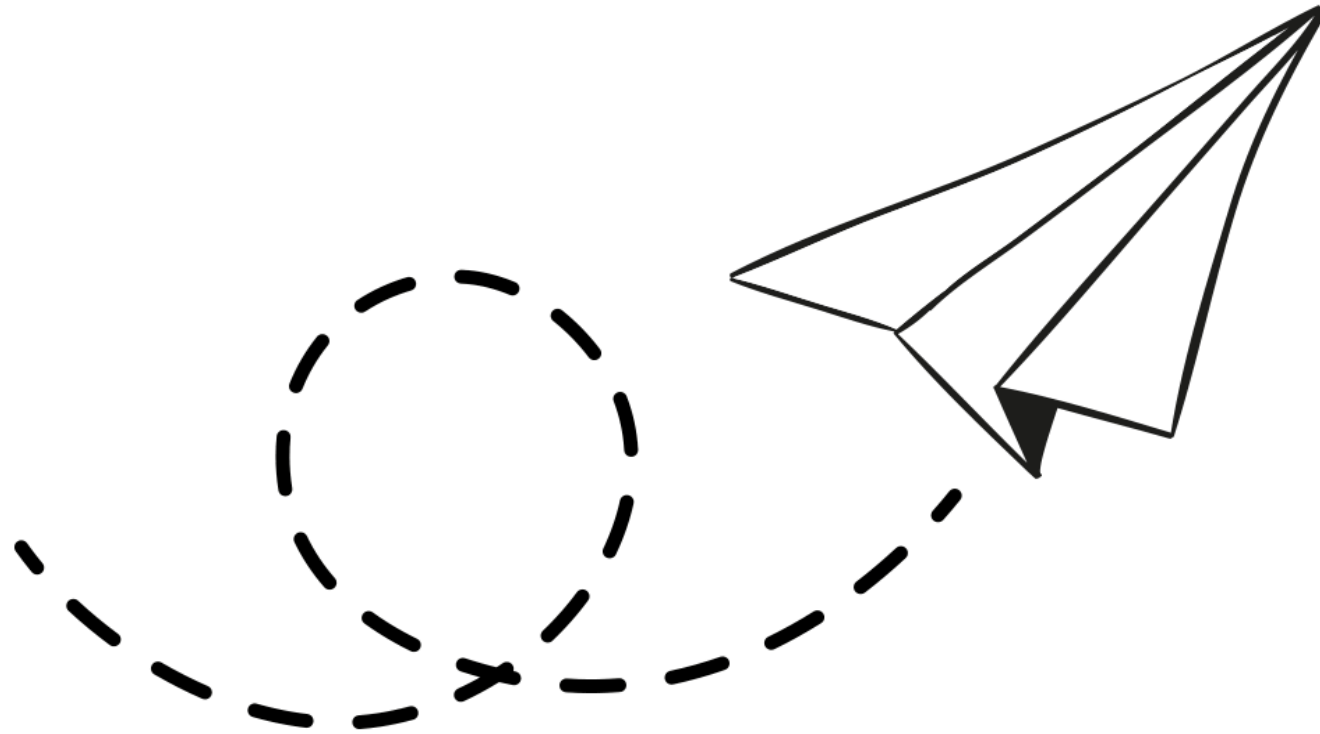
Task Pilot

Jan Bock



Anregungen? Wünsche? Feedback?

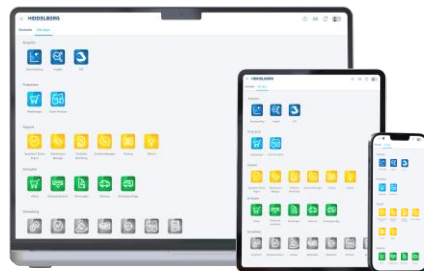
Teilen Sie Ihr Live-Feedback parallel auf dem Smartphone.



Task Pilot



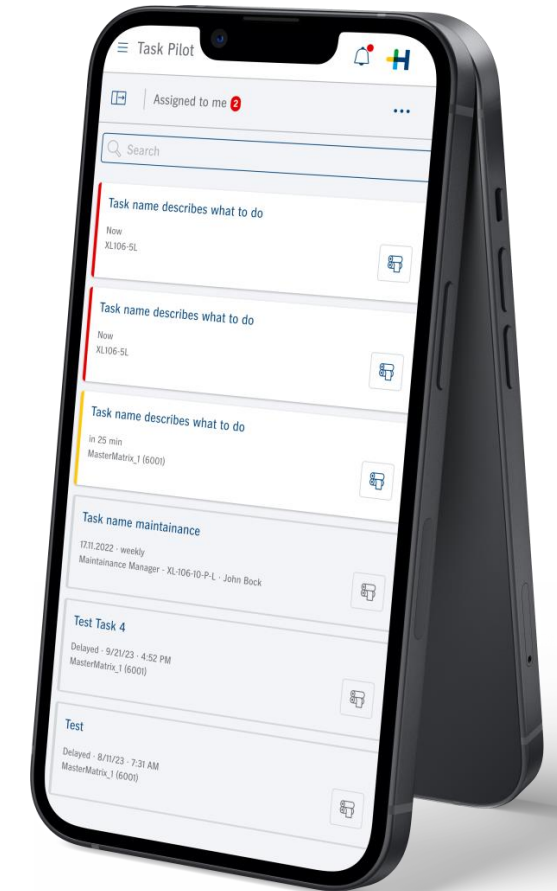
Aufgaben Quellen in der Druckerei



Aufgaben aus Prinect Maschinen und Cloud-Anwendungen.





Bedruckstoff
 Druckwerk
 Plattenwagen
 Verbrauchsmaterial
 Wartung
 etc.

+ Manuelle Aufgaben
 Bewegen von
 Halbfertigwaren
 Zählen der Bestände
 etc.



Task Pilot

Ihre zentrale Aufgabensteuerung

-  **Reduzierung von Ausfallzeiten: Schnelle Behebung von Problemen durch eine spezielle Aufgabenliste**
-  **Automatisiert und digitalisiert manuelle Prozesse und verringert so das Risiko menschlicher Fehler.**
-  **Nahtlose Integration und Aufgabenverwaltung in Echtzeit**
-  **Was halten Sie davon?**

