

Innovating Service: HEIDELBERG AI Service Assistant

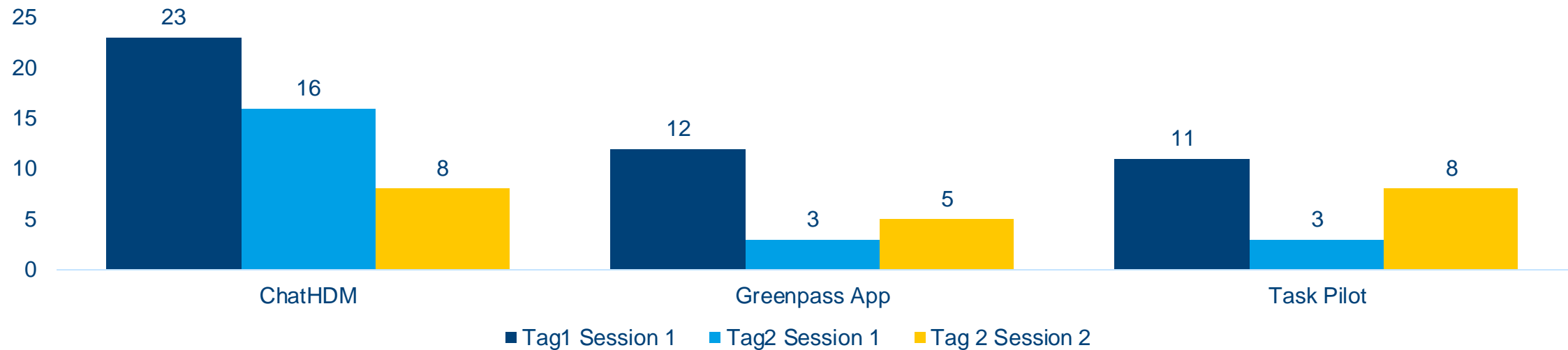
Niklas Niemann, Dirk Kirchhoff | Thursday 16th 15:00 - 15:30 pm, 17:00 - 17:30

LET'S CONNECT

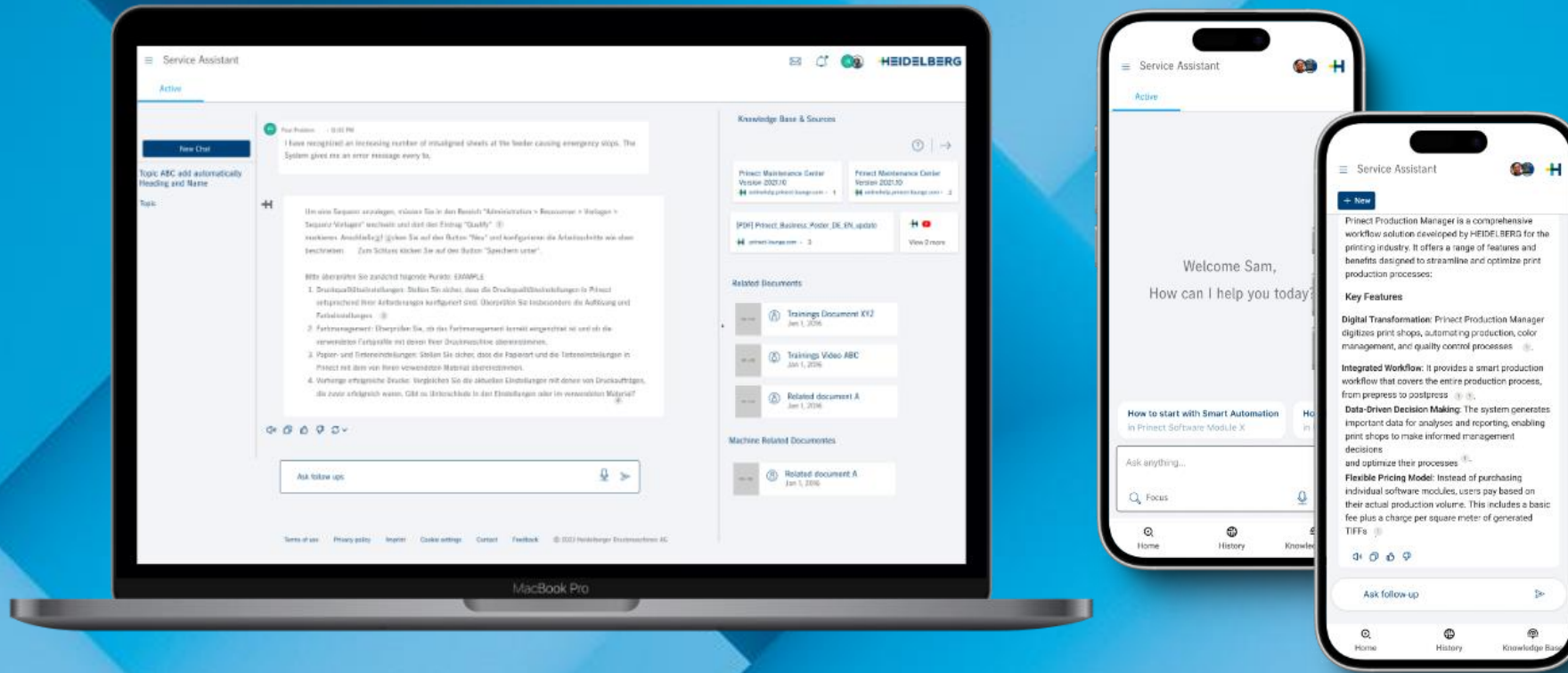
■■■■ PRINECT ■■
USER DAYS

Euer Voting im letzten Jahr

Wo würden Sie heute ein Budget von 100 € investieren? Bitte wählen Sie aus.



Ihr habt entschieden – Wir machen es möglich



HEIDELBERG integriert 2025 eine neue Art des Wissensmanagements ins Kundenportal

Herausforderung – Steigender Bedarf an Informationen

Steigende Komplexität und Anzahl von verwendeten Softwaremodulen

Viele unterschiedliche Informationsquellen

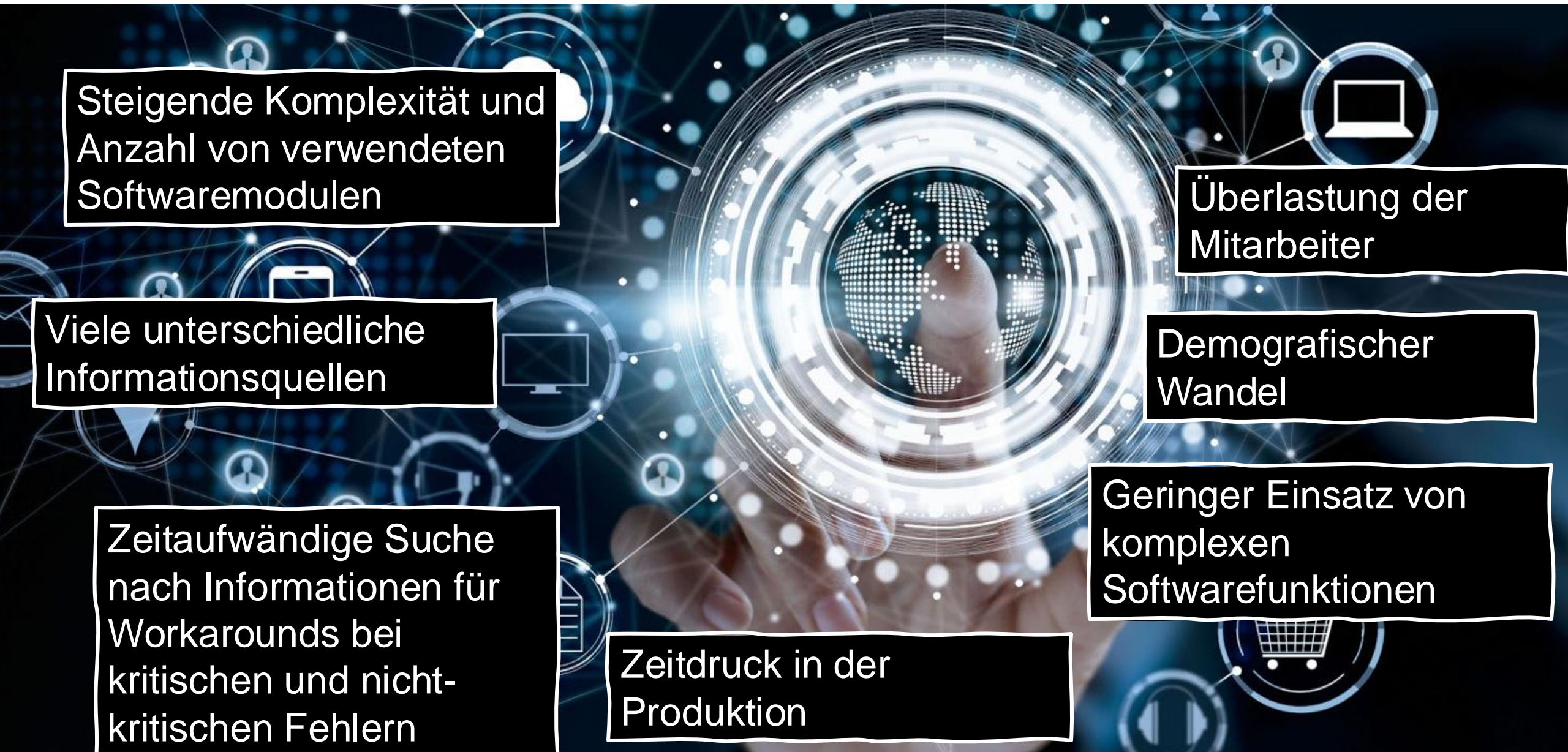
Zeitaufwändige Suche nach Informationen für Workarounds bei kritischen und nicht-kritischen Fehlern

Zeitdruck in der Produktion

Überlastung der Mitarbeiter

Demografischer Wandel

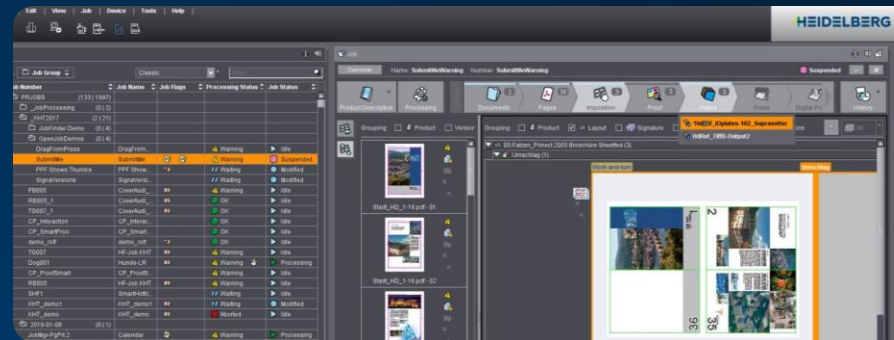
Geringer Einsatz von komplexen Softwarefunktionen



Ausgangslage Informationssuche bei offenen Fragen & Fehlermeldungen

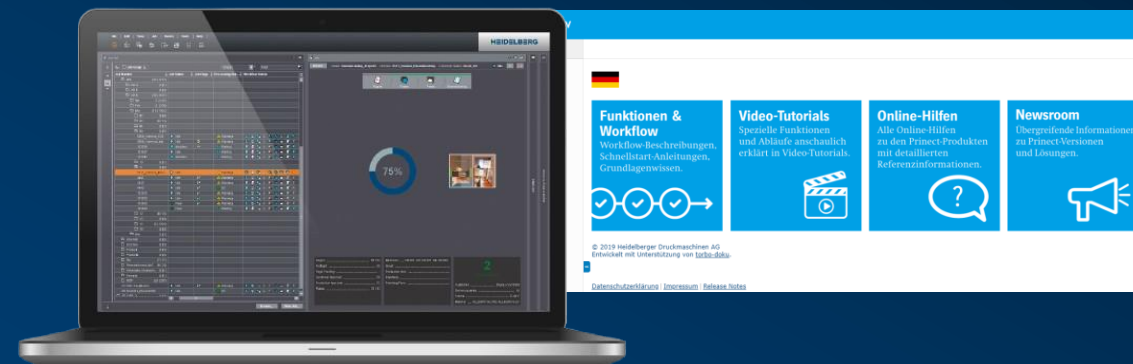
Die Komplexität unserer Produkte und Lösungen überträgt sich auf die Informationssuche

Kontextsensitive
Softwarehilfe



Expertenwissen
(teilweise)
dokumentiert

Prinect Produkt
Informationen



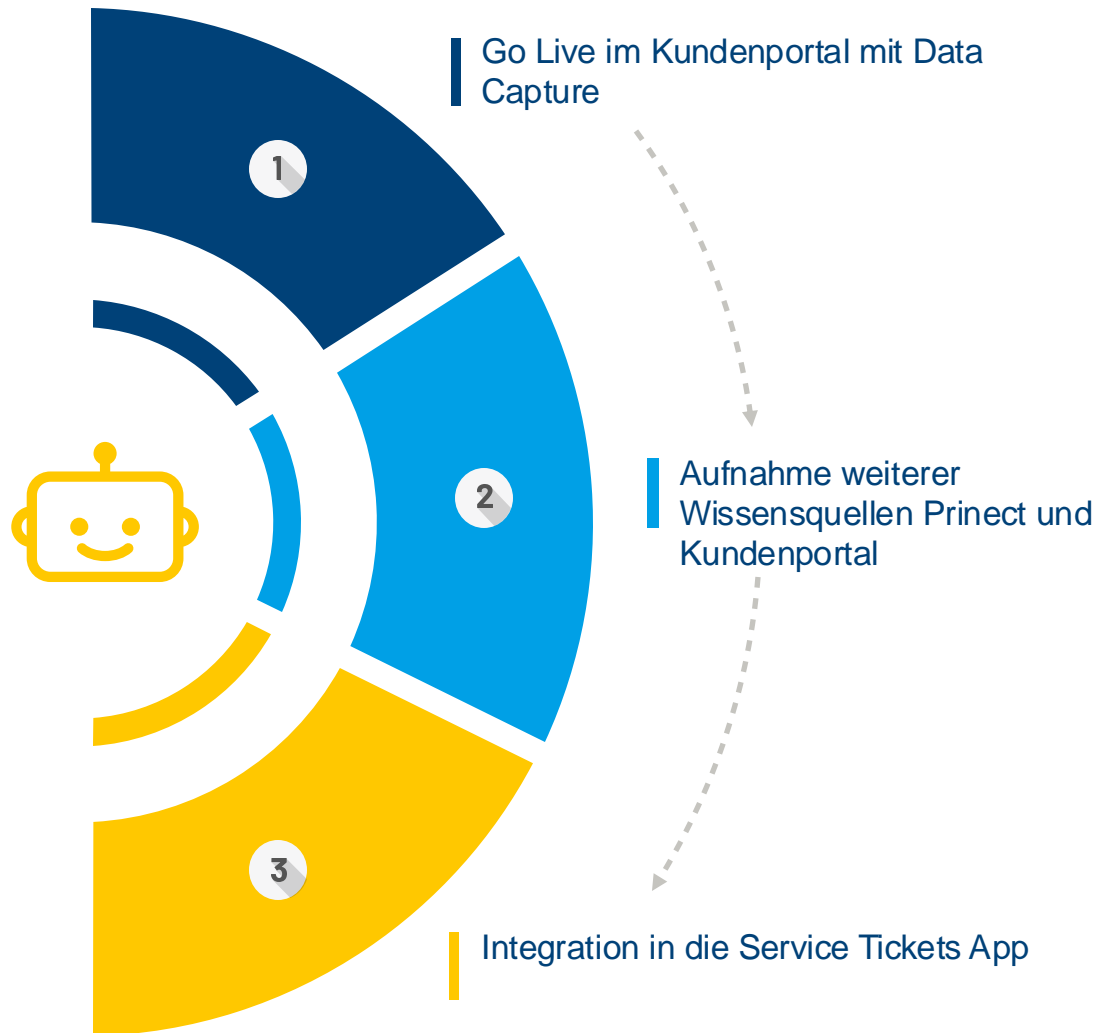
Videotutorials &
Schulungsmaterial

Release Notes

Bugs & Fehlermeldungen

The background is a dark blue, almost black, space filled with a complex, glowing digital pattern. It features several layers of wavy, undulating lines that create a sense of depth and movement. These lines are composed of numerous small, bright blue dots or particles, which are more densely packed in some areas, creating a shimmering, ethereal effect. The overall aesthetic is futuristic and high-tech, typical of a digital or data-themed presentation.

Live demo



Wir fangen grade erst an!

Wir werden den Wissens- und Funktionsumfang unseres Servicechats weiter ausbauen. Bleibt gespannt!

Weitere Integrationen im Kundenportal



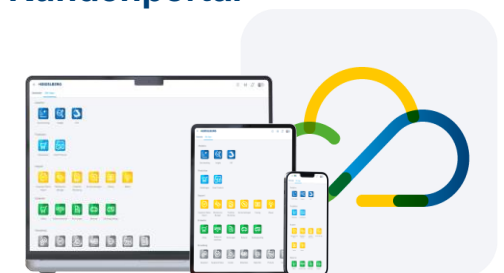
Data Capture



Service Tickets

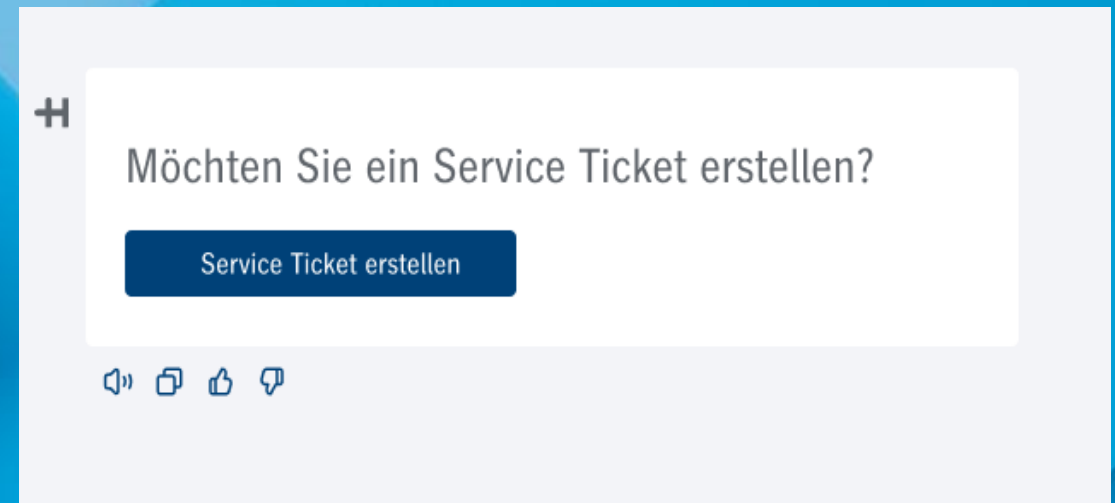
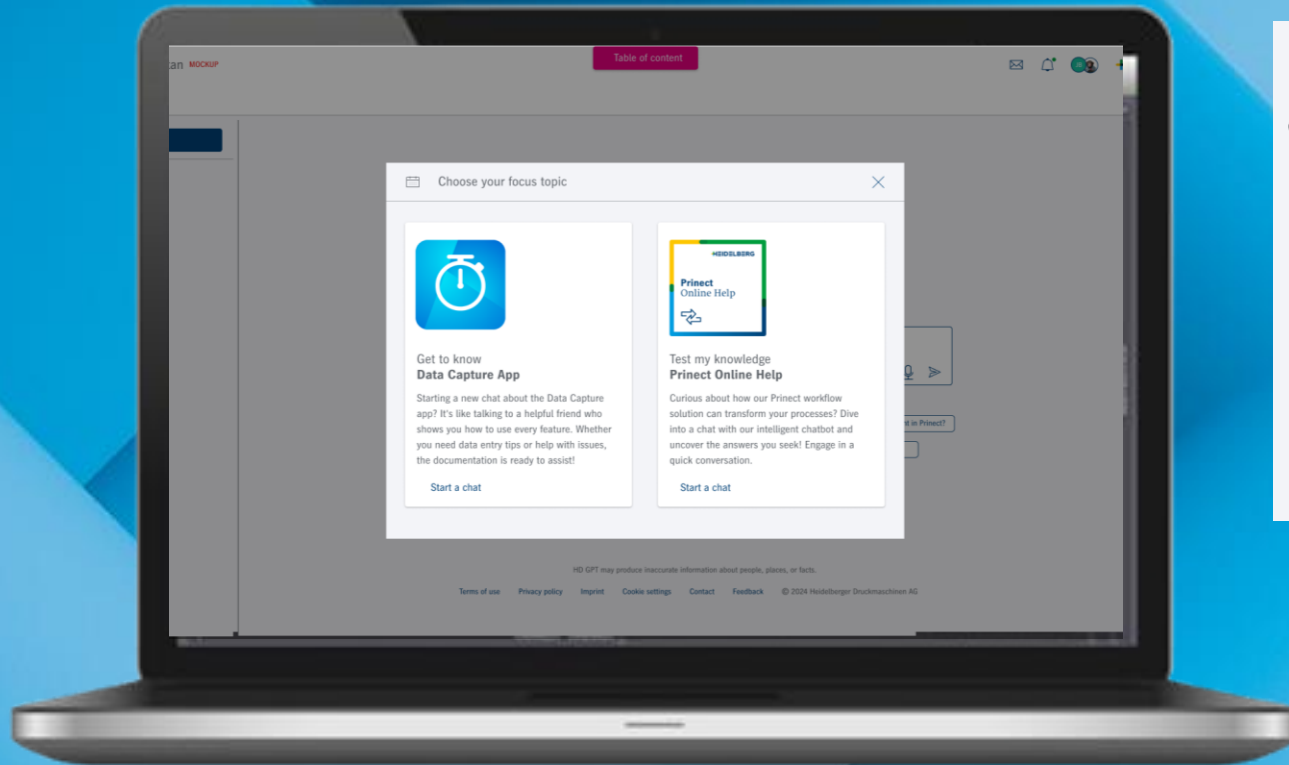


Insights



Start im Q1 2025 mit der Data Capture App und
Teste mein Prinect Know How (BETA)

Erstellen und Qualifizierung von Servicetickets auf
Basis des Chatverlaufs



Mehrwerte innovativer Software Service



Schnellere Hilfe im Servicefall



Kontinuierliche Erweiterung des Expertenwissens



Expertenwissen global verfügbar



Steigerung der Produktivität durch effizienten Einsatz neuer Funktionen



Verbesserung des Hilfeangebots



24/7 Servicekanal – Global für Sie verfügbar



Zufriedene Kunden



Interessiert daran Beta Tester zu sein?

Sprechen Sie mit uns über unser Beta Tester Programm.

Scannen Sie dafür einfach den QR-Code:



Oder meldet euch bei:



Jan Bock
jan-robin.bock@heidelberg.com



Niklas Niemann
niklas.niemann@heidelberg.com

LET'S CONNECT

■■■■ PRINECT ■■
USER DAYS