

Press Information

www.heidelberg.com

Heidelberger Druckmaschinen AG

Caixa Postal 10 29 40
69019 Heidelberg
Alemanha

Kurfürsten-Anlage 52–60
69115 Heidelberg

Matthias Hartung

Telefone +49 6222 82-67174
Fax +49 6222 82-9967174

matthias.hartung@heidelberg.com
www.heidelberg.com

11 de fevereiro de 2026

Sempre ao lado do cliente – A

“Deutschland Test” classifica a HEIDELBERG entre as melhores empresas de serviços do setor de engenharia mecânica e de instalações

- **A maior rede de vendas e serviços do setor em todo o mundo representa vantagem estratégica**
- **Quando combinadas com contratos de serviço orientados para o sucesso, as impressoras atingem níveis de desempenho substancialmente mais elevados**
- **As opções de serviços digitais resultam em tempos de resposta mais rápidos e maior disponibilidade**
- **Expansão dos sistemas de assistência baseados em IA**
- **O apelo da expertise em serviços se estende a outros setores**

O mais recente “Deutschland Test” da revista FOCUS MONEY (principal publicação financeira da Alemanha) mais uma vez fornece uma prova impressionante de algo que os clientes da Heidelberger Druckmaschinen AG (HEIDELBERG) apreciam há anos. A HEIDELBERG está entre as 10 melhores empresas da Alemanha quando se trata de satisfação do cliente, tornando-se um dos melhores fornecedores em todo o setor de engenharia mecânica e de plantas industriais. A HEIDELBERG destacou-se entre as quase 17.000 empresas avaliadas graças a classificações excepcionais em qualidade, serviço, expertise em consultoria e confiança do cliente. Especialmente no setor de impressão, a mensagem é clara – a HEIDELBERG é a líder incontestável do setor.

“Como integradora de sistemas, estamos ao lado do cliente. O fato de a Heidelberger Druckmaschinen AG (HEIDELBERG) ter sido mais uma vez reconhecida como uma das empresas mais orientadas ao cliente é prova disso”, afirma Jürgen Otto, CEO da HEIDELBERG. “Além de sermos líderes em tecnologia para nossos clientes, também buscamos estabelecer novos padrões de serviço.

Press Information

Trata-se de oferecer o máximo benefício ao cliente. Por isso, estamos investindo continuamente em nossa rede global, em soluções baseadas em dados e na expertise de nossa equipe”, acrescenta. “A qualidade do serviço é agora mais vital do que nunca quando se trata de sucessos de longo prazo para os clientes. Vemos esse reconhecimento como um impulso para nossa promessa de desempenho de sempre oferecer aos nossos clientes qualidade de primeira linha, máxima disponibilidade e verdadeiro valor agregado”, enfatiza Dr. David Schmedding, Chief Technology & Sales Officer da HEIDELBERG.

O serviço como força estratégica é uma promessa de desempenho

Como integradora de sistemas, a Heidelberg Druckmaschinen AG (HEIDELBERG) oferece um portfólio completo de ponta a ponta – desde tecnologias de impressão, operações de pós-impressão e software de workflow até consumíveis, serviços e treinamento. O serviço premiado fornecido pela HEIDELBERG é resultado de uma abordagem abrangente que combina inteligência digital, décadas de experiência e a mais extensa rede de serviços do setor em todo o mundo, com mais de 2.300 colaboradores. A empresa utiliza essa expertise para fortalecer sua posição como integradora de sistemas de ponta a ponta para toda a cadeia de valor dos clientes. O reconhecimento recebido ressalta que essa abordagem também se reflete no nível de satisfação do cliente:

- **Consultoria & expertise:** Os clientes atestam o conhecimento técnico excepcional e a excelente capacidade de resolução de problemas da Heidelberg Druckmaschinen AG (HEIDELBERG).
- **Agilidade no serviço:** Os tempos de resposta e de resolução estão bem acima da média do setor.
- **Confiabilidade & confiança:** Produtos e serviços desfrutam de um nível muito alto de aceitação.

Modelos de contrato orientados para resultados e baseados em parceria, como Subscription Smart e Subscription Plus, são uma vantagem adicional que a Heidelberg Druckmaschinen AG (HEIDELBERG) oferece aos seus clientes. O objetivo dos serviços nesse contexto é aumentar a produtividade e o desempenho dos clientes. Os serviços são pagos com base nesses resultados e, assim, contribuem diretamente para a geração de valor dos clientes. Análises mostram que as impressoras HEIDELBERG integradas a um contrato de assinatura alcançam uma produção cerca de 40% maior, reduzem os tempos de preparação em pouco menos de 20% e diminuem o desperdício de papel em mais de 10%.

Press Information

Interação perfeita – inteligência de dados combinada com experiência em serviços

Mais de 11.000 impressoras e sistemas conectados à HEIDELBERG Cloud fornecem um fluxo contínuo de dados operacionais que oferece uma visão clara do que está acontecendo nos bastidores.

A HEIDELBERG Cloud coleta cerca de 220.000 chamados de serviço todos os anos – automaticamente vinculados a informações de diagnóstico, arquivos de log e descrições de problemas. Esse conhecimento de dados possibilita encaminhar os casos exatamente aos especialistas de serviço adequados. As capacidades remotas são um fator-chave nesse contexto. Muitas falhas podem ser resolvidas remotamente, incluindo quase todas as falhas de software. Se uma intervenção no local for necessária, a equipe de serviço recebe análises detalhadas antes de se deslocar até o cliente e leva consigo as peças de reposição necessárias.

A expertise baseada na combinação de análise de dados, comportamento da máquina, profundo conhecimento de aplicação e experiência humana é tanto um diferencial competitivo quanto o principal ponto forte do serviço prestado pela Heidelberger Druckmaschinen AG (HEIDELBERG). Isso resulta em uma resolução de problemas mais rápida, direcionada e sustentável. Além disso, a HEIDELBERG está adicionando sistematicamente sistemas de assistência baseados em IA ao seu portfólio.

O apelo vai além das fronteiras da indústria

A expertise excepcional em serviços da Heidelberger Druckmaschinen AG (HEIDELBERG) agora está gerando impacto além da indústria de artes gráficas. Graças às suas amplas capacidades tecnológicas – desde automação e tecnologia de sensores até análise de dados – a HEIDELBERG está cada vez mais expandindo sua atuação para novos setores, como infraestrutura de carregamento, segurança/defesa e tecnologia energética, além de engenharia de plantas e componentes de alta precisão. Clientes de diversos segmentos estão se beneficiando da confiabilidade, precisão e alto nível de desempenho pelos quais a HEIDELBERG foi mais uma vez reconhecida.

Press Information

Sobre a HEIDELBERG

A Heidelberg Druckmaschinen AG (HEIDELBERG) é uma empresa líder em tecnologia que há mais de 175 anos é sinônimo de inovação, qualidade e confiabilidade em engenharia mecânica em todo o mundo. Com um foco claro no crescimento e como fornecedora de soluções completas, a HEIDELBERG está impulsionando o desenvolvimento nas áreas centrais de embalagens e impressão digital, soluções de software e negócios de ciclo de vida com serviços e consumíveis, para que os clientes possam alcançar a máxima produtividade e eficiência.

A empresa também está focada na expansão para novas áreas de negócios, como engenharia de instalações de alta precisão com sistemas de controle integrados, tecnologia de automação, robótica e o crescente setor de tecnologias verdes. Com sua forte presença internacional em aproximadamente 170 países, o poder criativo e a expertise de seus cerca de 9.500 funcionários, suas próprias instalações de produção na Europa, China e EUA, e uma das maiores redes globais de vendas e serviços, a empresa está idealmente posicionada para o crescimento futuro.

www.heidelberg.com

Imagem 1: O “Deutschland Test” da FOCUS MONEY classifica a HEIDELBERG entre as melhores empresas de serviços do setor de engenharia mecânica e de instalações.

Imagem 2: Os serviços da HEIDELBERG aumentam o desempenho das gráficas.

Para obter mais detalhes sobre a empresa e [material de imagem](#), visite a Sala de Imprensa da Heidelberg Druckmaschinen AG em www.heidelberg.com.

Mais informações: Comunicação do Grupo Heidelberg Druckmaschinen AG

Matthias Hartung

Telefone: +49 6222 82-67174

E-mail: Matthias.Hartung@heidelberg.com

Observação importante:

Este comunicado contém declarações prospectivas baseadas em suposições e estimativas da administração da Heidelberg Druckmaschinen Aktiengesellschaft. Embora a administração considere que essas suposições e estimativas sejam precisas, o desenvolvimento e os resultados futuros reais podem divergir substancialmente dessas declarações prospectivas devido a vários fatores, tais como mudanças na situação econômica geral, nas taxas de câmbio e de juros e no setor de mídia impressa. A Heidelberg Druckmaschinen Aktiengesellschaft não oferece nenhuma garantia e não assume nenhuma responsabilidade por desenvolvimentos e resultados futuros que divergem das suposições e estimativas feitas neste comunicado à imprensa.