

# Contratos de suporte e manutenção de software

Maximize seu investimento em OEE e codificação e, ao mesmo tempo, reduza o TCO com acesso mais fácil e econômico a especialistas e serviços digitais “Do it yourself”.

Nossos serviços marcam um antes e depois. Nossas ferramentas de suporte digital, equipes de assistência virtual e técnica estão à disposição para ajudá-lo em todas as etapas da jornada do cliente - desde a colocação em operação e o treinamento até a manutenção e os reparos.

Juntos, identificamos e configuramos a solução de serviços adequada para estender o ciclo de vida de seu equipamento e reduzir seu custo total de manutenção.

Com o conjunto mais abrangente do mercado de autosserviços digitais, conexões remotas e serviços no local, possibilitamos maior eficiência operacional ao garantir o tempo de atividade, aumentando o desempenho e a qualidade.

Vamos além da Indústria 4.0, capacitando fabricantes com ferramentas online e offline comprovada para garantir operações mais sustentáveis.

## Benefícios globais

- Rede de suporte global mas ainda local, 24/7, para resposta rápida a incidentes
- Serviços personalizados, sob demanda ao longo da vida útil da solução
- Recuperação rápida de problemas inesperados e aumento de OEE
- Serviço exclusivo de troca avançada de peças quebradas para reduzir o tempo de inatividade
- Previsibilidade de custos e custo total de propriedade reduzido
- Fácil acesso a documentação, guias de resolução de problemas com IA, vídeos e treinamento, conforme necessário



### Autosserviços digitais

- **Portal e e-Commerce**  
Visualização da base instalada, contratos, pedido e rastreamento de peças de reposição e consumíveis 24/7.
- **Assistente virtual 24/7**  
Reduza o tempo ocioso resolvendo problemas técnicos rapidamente graças à nossa base de conhecimento alimentada por IA, bate-papo ao vivo e percursos de escalonamento.
- **Impressoras conectadas**  
Autossuporte e serviços de helpdesk para impressoras alimentados por IoT segura.



### Serviços remotos

- **Suporte helpdesk**  
Acesso a nossas equipes experientes de engenheiros e técnicos de forma local.
- **Serviço de troca avançada**  
Aumente o tempo de atividade com nosso programa único, permitindo a substituição rápida e direta de peças quebradas.
- **Suporte de agentes por bate-papo ao vivo**  
Suporte técnico instantâneo 24/7 em todo o mundo.
- **Suporte remoto por vídeo**  
Suporte remoto instantâneo com orientação ao vivo por vídeo.









### Serviços no local

- **Manutenção preventiva**  
Registre-se para receber visitas de manutenção preventiva que evitam tempo ocioso custoso e não planejado
- **Visitas para reparos por desgaste e quebra**  
A Markem-Imaje tem mais de 850 engenheiros de serviço de campo em todo o mundo para suporte em reparos por desgaste e quebra quando necessário.
- **Visitas de especialistas**  
Agende uma visita com nosso especialista para ajudar com seus desafios únicos de produção.

# Contratos de suporte e manutenção de software: Standard



- Nossos serviços de manutenção de hardware são criados para otimizar a confiabilidade, eficiência e rentabilidade do seu negócio.
- Escolha entre os contratos **Standard**, **Advanced** e **Ultimate** para potencializar seu investimento ao máximo, mesmo cortando custos.
- As ofertas de serviços da Markem-Imaje variam de hardware de impressora e contratos de software a programas de locação e de consumíveis. Nossos serviços marcam um antes e depois, dando uma vantagem competitiva a você.

Portfólio de serviços	Nível Standard
Autosserviços digitais	Loja virtual e Portal do cliente 
	Assistente virtual 
	Assistente virtual Plus 
	Peças de automanutenção preventiva Opcional
	Serviço de substituição avançado Opcional
Serviços remotos	Suporte Helpdesk 8/5 
	Suporte por bate-papo ao vivo 24/7 
	Suporte remoto por vídeo 8/5 
Serviços no local	Visitas de especialistas Opcional

## ENTRE EM CONTATO CONOSCO

Via Paulo Leone, 2227 Galpão 5  
Itupeva / SP - 13295-752

+55 (11) 3305-945

[markem-imaje.com](http://markem-imaje.com)



markem·imaje

a **DOVER** company