

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: Ultimate



- 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 Ultimate	
Autosserviços digitais	Loja virtual e Portal do cliente	✓
	Assistente virtual	✓
	Assistente virtual Plus	✓
	Serviço de substituição avançado	✓
	Serviços de impressoras conectadas	Opcional
Serviços remotos	Suporte Helpdesk 8/5	✓
	Suporte por bate-papo ao vivo 24/7	✓
	Suporte remoto por vídeo 8/5	✓
	Serviços de monitoramento preditivo	Opcional
Serviços no local	Visitas de manutenção preventiva	✓
	Visita de especialistas	Opcional
	Peças e mão de obra para conserto de falhas	✓

ENTRE EM CONTATO CONOSCO

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

+55 (11) 3305-945

markem-imaje.com

Reservamo-nos o direito de alterar o design e/ou as especificações dos nossos produtos sem aviso prévio.
© 2024 Markem-Imaje, uma empresa Dover. MARKEM-IMAJE e o logotipo MI MARKEM-IMAJE são marcas registradas da Dover Europe Sàrl nos Estados Unidos, na União Europeia e em vários outros países.

