

# Contratti di manutenzione e assistenza hardware

Massimizzate i vostri investimenti in OEE e codifica e riducete il TCO con un accesso più semplice e conveniente a esperti e servizi digitali “fai da te”.



I nostri servizi marcano un prima e un dopo. I nostri strumenti di supporto digitale, l'assistenza virtuale e i nostri tecnici sono qui per aiutarvi in ogni fase del percorso del cliente, dall'avvio e dalla formazione, fino alla manutenzione e alle riparazioni.

Insieme identifichiamo e configuriamo il mix di servizi più adatto a estendere il ciclo di vita delle vostre apparecchiature e ridurne il costo totale di possesso.

Grazie alla gamma più completa di servizi self-service digitali, connessioni remote e servizi in loco del mercato, miglioriamo l'efficienza operativa garantendo i tempi di attività e migliorando performance e qualità.

Andiamo oltre l'Industria 4.0 mettendo a disposizione dei produttori strumenti collaudati on e off-line per garantire operazioni più sostenibili.

## Vantaggi globali

- Rete di assistenza globale ma locale, 24/7, per una risposta rapida
- Servizi on-demand personalizzati per tutto il ciclo di vita della soluzione
- Recupero rapido da problemi imprevisti e OEE rafforzato
- Servizio esclusivo di scambio e sostituzione delle parti guaste per ridurre i tempi di inattività
- Prevedibilità dei costi e riduzione del costo totale di possesso
- Facile accesso a documentazione, assistenti virtuali IA, video e formazione, come necessario



### Self-service digitale

- **Portale & e-Commerce**  
Consultazione di base installata, contratti, ordini e tracciamento di ricambi e consumabili 24/7.
- **Assistente Virtuale 24/7**  
Tempi di inattività più brevi con una risoluzione rapida dei problemi tecnici grazie alla nostra base di conoscenze alimentata dalla IA, alla chat dal vivo e ai percorsi di escalation.
- **Stampanti connesse**  
Servizi di assistenza fai da te e help desk per stampanti con tecnologia IoT sicura.



### Servizi da remoto

- **Supporto help desk**  
Accesso locale ai nostri team di ingegneri e tecnici esperti.
- **Advanced Exchange Service**  
Programma esclusivo per lo scambio e sostituzione rapido delle parti guaste a vantaggio della produttività.
- **Supporto tramite chat live**  
Supporto tecnico istantaneo in tutto il mondo con disponibilità 24/7.
- **Supporto video da remoto**  
Supporto remoto immediato con guide video live.



### Servizi in loco

- **Manutenzione preventiva**  
Programmi di manutenzione preventiva con visite in loco per evitare costosi fermo macchina non programmati.
- **Parti di usura e riparazioni**  
Sono oltre 850 i tecnici di assistenza della rete mondiale di Markem-Imaje pronti a intervenire per la sostituzione di parti di usura e le riparazioni a chiamata.
- **Visite di esperti**  
Prenotate la visita di un nostro esperto per ricevere assistenza con le vostre sfide di produzione.

# Contratti di manutenzione e assistenza hardware: Ultimate



- I nostri servizi di manutenzione hardware sono progettati per ottimizzare l'affidabilità, l'efficienza e la redditività delle vostre linee.
- Scegliete tra i contratti **Standard, Advanced e Ultimate** per sfruttare al massimo il vostro investimento e ridurre i costi.
- Markem-Imaje offre un'offerta di servizi che spazia dai contratti per hardware e software, ai programmi di noleggio, ai materiali di consumo. I nostri servizi marciano un prima e un dopo, assicurandovi un vantaggio competitivo.

Portafoglio servizi	Livello ultimate	
Self-service digitale	E-shop e portale clienti	✓
	Assistente Virtuale	✓
	Assistente Virtuale Plus	✓
	Parti per manutenzione preventiva fai da te	✓
	Advanced Exchange Service	✓
	Connected Printer Services	A richiesta
Servizi da remoto	Supporto help desk 8/5	✓
	Supporto con chat live 24/7	✓
	Supporto video remoto 8/5	✓
	Servizi di monitoraggio predittivo	A richiesta
Servizi in loco	Visite di manutenzione preventiva	✓
	Parti di usura e manodopera	✓
	Parti e manodopera per riparazioni a chiamata	✓

## CONNETTITI CON NOI

20090 Assago (MI) - Italia

(+39) 02 440712.1

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



markem·imaje

a **DOVER** company