

# ハードウェアメンテナンス & サポート契約

エキスパートやデジタルによる「DIY」サービスへの容易でコスト効率の良いアクセスを通じてTCOを削減すると同時に、OEEおよびコーディングへの投資効果を最大限に高めます。



マーケム・イマージュのサービスは、利用前と利用後で明確な違いを感じていただけます。デジタルサポートツール、バーチャルアシスタント、そしてテクニカルサポート部門が、導入からトレーニング、メンテナンスや修理に至るまで、製品をお使いいただくあらゆる段階でお客様をサポートします。

マーケム・イマージュは、お客様と共に最適なサービスを考え、構成しご提供することで、お客様の導入機器のライフサイクルを最大化しTCOを削減します。

デジタルを駆使したセルフサービス、リモートサポート、そしてオンサイトサービスの包括的な提供を通じて、確実な機器の稼働を担保すると同時にパフォーマンスと品質を高め、運用効率の向上を実現します。

実績あるオンライン/オフライン両方のツールを製造業のメーカー各社に提供し、より確実に持続可能なオペレーションを実現。インダストリー 4.0を加速します。

## グローバルなメリット

- グローバルでありながらローカルに密着した24時間365日のサポートネットワークによる迅速なインシデント対応
- ソリューションのライフサイクルを通じて、お客様各々に最適なオンデマンドサービスを提供
- 予期せぬ問題からの迅速な回復とOEEの向上
- 独自のアドバンスド交換サービスによるダウンタイムの削減
- コストが予測可能となりTCOも削減
- 必要に応じて製品ドキュメントやAIによるトラブルシューティングガイド、ビデオ、トレーニングに容易にアクセス



### デジタルセルフサービス

- **ポータル&eコマース**  
インストールベースと契約を表示し、スペアパーツや消耗品を24時間365日注文および追跡します。
- **24時間365日体制のバーチャルアシスタント**  
AIを活用したナレッジベース、ライブチャット、より専門的な担当者を引き継ぐ仕組みによって技術的な問題を迅速に解決し、ダウンタイムを削減します。
- **コネクテッドプリンターサービス**  
セキュアなIoTを活用したセルフサポートおよびヘルプデスクによるプリンターサポートサービス。



### リモートサービス

- **ヘルプデスクサポート**  
地域の経験豊富なエンジニアおよび技術者チームがサポートします。
- **アドバンスド交換サービス**  
この独自のプログラムを利用することで、故障した部品を迅速に直接交換できるため稼働率が改善します。
- **ライブチャットエージェントサポート**  
テクニカルサポートは24時間365日ご利用いただけます。
- **リモートビデオサポート**  
ライブビデオを使用したガイダンスによる即時のリモートサポート。



### オンサイトサービス

- **現地での予防的メンテナンス**  
定期的な予防的メンテナンスをお申し込みいただくことで、費用のかさむ計画外のダウンタイムを防ぐことが可能です。
- **消耗部品交換/故障修理訪問**  
世界中で850名を超えるマーケム・イマージュのフィールドサービスエンジニアが、必要に応じて訪問による消耗部品交換/故障修理サポートを提供します。
- **エキスパート訪問**  
生産環境におけるお客様固有の課題解決を支援するため、エキスパートがお客様を訪問します。

# ハードウェアメンテナンス&サポート契約:アルティメット



- マーケム・イマージュのハードウェアメンテナンスサービスは、生産ラインの信頼性と効率、ビジネスの収益性を最適化するように設計されています。
- **スタンダード、アドバンスド、アルティメット**の各レベルから最適な契約を選択し、コスト削減と投資効果の最大化を実現します。
- マーケム・イマージュは、プリンター機器やソフトウェア契約、機器リース、消耗品プログラムまで広範なサービスを提供しています。利用前と利用後で明確な違いを感じていただけるマーケム・イマージュのサービスは、お客様の競争優位性向上に貢献します。

## サービスポートフォリオ

## アルティメットレベル

デジタルセルフサービス	eショップ&カスタマーポータル	✓
	バーチャルアシスタント	✓
	バーチャルアシスタントプラス	✓
	予防的セルフメンテナンス部品	✓
	アドバンスド交換サービス	✓
	コネクテッドプリンターサービス	オプション
リモートサービス	ヘルプデスクサポート (平日8時間体制)	✓
	ライブチャット(24時間365日)	✓
	リモートビデオサポート (平日8時間体制)	✓
	予測的監視サービス	オプション
オンサイトサービス	予防的メンテナンス訪問	✓
	消耗部品、交換作業	✓
	故障修理部品、交換作業	✓

### お問い合わせ

マーケム・イマージュ株式会社  
 本社  
 〒150-0001  
 東京都渋谷区神宮前3-1-30 H'0青山201  
 TEL: 03-5962-1937 FAX: 03-5962-4108

西日本事業所  
 〒650-0047  
 神戸市中央区港島南町3-3-12  
 TEL: 078-302-3786 FAX: TEL: 078-302-3849  
[markem-ijae.com/ja](http://markem-ijae.com/ja)



markem・image  
 a **DOVER** company