

# 硬體維護 與支援協議

以更輕鬆且更具成本效益的方式利用專家和數位「自助」服務，大幅發揮您的 OEE 和標示投資，同時減少 TCO。



我們的服務標記出前後對比。我們的數位支援工具、線上協助和技術團隊隨時準備好在顧客旅程的各階段為您提供協助，從開始啟用和訓練到保養和維修，無所不包。

我們共同識別和配置正確的服務解決方案，以延長設備的生命週期並減少總體成本。

有了市場上最全面的數位自助服務、遠端連線和現場服務，我們即可透過確保運作時間、提升效能和品質來改善營運效率。

我們為製造商提供成熟的線上和離線工具，確保各項營運更具永續性，藉此超越工業 4.0 的目標。

## 全球優勢

- 全天候 24 小時提供兼具國際化和本土化的支援網路，可實現快速的事件回應
- 整個解決方案生命週期的個人化隨選服務
- 快速從非預期問題中恢復正常，並增加 OEE
- 損壞零件專屬的高級更換服務，可減少停機時間
- 成本可預測性，減少總體產生的成本
- 能根據需求輕鬆取得文件、AI 排除故障指南、影片和訓練



### 數位自助服務

- **入口網站與電子商務**  
檢視已安裝的基礎、簽訂協議、訂購和追蹤備用零件和耗材，全天候 24 小時提供服務。
- **全天候 24 小時服務的虛擬助理**  
利用 AI 支援的知識庫、線上交流和提報路徑，快速解決技術性問題，藉此減少停機時間。
- **已連接的打印機**  
自助和服務中心打印機服務，由安全的 IoT 提供技術。



### 遠端服務

- **服務中心支援**  
在本地聯絡我們經驗豐富的工程師和技術人員團隊。
- **高級更換服務**  
透過我們獨特的計畫提升運作時間，即可快速直接地更換損壞零件。
- **線上交流代理商支援**  
全天候 (24/7) 提供全球即時技術支援。
- **遠端影片支援**  
即時遠端支援搭配線上影像指引。







### 現場服務

- **預防性維護**  
註冊加入定期的預防性維護巡訪，以預防成本高昂的計劃外停機時間
- **磨損與障礙修復巡訪**  
馬肯依瑪士在全球擁有超過 850 名現場服務工程師，在您需要時提供磨損與障礙修復的支務。
- **專家巡訪**  
預約我們的專家服務，協助您處理獨特的生產條件。

# 硬體維護與支援協議：標準



- 我們的硬體維護服務旨在最佳化您的生產線可靠性、效率和業務獲利能力。
- 可選擇**標準、高級和終極**協議，充分利用您的投資，同時降低成本。
- 馬肯依瑪士服務提供打印機硬體和軟體協議，再到租借和耗材計畫等項目。我們的服務標記出前後對比，為您帶來競爭優勢。

服務組合	標準級別
數位自助服務	網路商店與客戶入口網站 
	虛擬助理 
	虛擬助理 Plus 
	預防性自行維護零件 可選
	高級更換服務 可選
遠端服務	白天提供服務的服務中心 
	線上交流, 全天候 24 小時提供服務 
	白天提供服務的遠端影像支援 
現場服務	專家巡訪 可選

## 追蹤我們

台灣馬肯依瑪士股份有限公司  
235 新北市中和區景安路 50 號 6F

電話: (02) 2246 1199  
傳真: (02) 2246 1340

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

我們保留修改產品設計和/或規格的權利，恕不另行通知。  
© 2024 馬肯依瑪士，一家多佛公司。MARKEM-IMAJE 和 MI MARKEM-IMAJE 標誌已註冊  
Dover Europe Sàrl 在美國、歐盟和其他各國的商標。