

# Contrats de maintenance et d'assistance matérielles

Maximisez votre rendement global et votre investissement codage tout en réduisant le coût total de possession grâce à un accès plus facile et plus rentable à des experts et aux services numériques en libre-service.



Nos services marquent un avant et un après. Nos outils d'assistance numérique, notre assistance virtuelle et nos techniciens sont là pour vous aider à chaque étape de votre parcours, du démarrage à la formation en passant par l'entretien et les réparations.

Ensemble, nous identifions et configurons la solution avec les bons services pour prolonger le cycle de vie de votre équipement et réduire votre coût total de possession.

Avec la gamme la plus complète du marché en termes de libre-service numérique, de connexions à distance et de services sur site, nous vous permettons d'améliorer votre efficacité opérationnelle en garantissant la disponibilité des équipements, ainsi qu'en augmentant les performances et la qualité.

Nous ne nous limitons pas à l'industrie 4.0 : nous fournissons aux fabricants des outils en ligne et hors ligne éprouvés pour garantir des opérations plus durables.

## Avantages généraux

- Réseau d'assistance mondial, mais local, disponible 24h/24 et 7j/7 pour une réponse rapide en cas d'incidents
- Des services personnalisés et à la demande tout au long du cycle de vie de la solution
- Reprise rapide en cas de problèmes imprévus et amélioration de l'efficacité opérationnelle
- Service d'échange avancé unique pour les pièces cassées afin de réduire les temps d'arrêt
- Prévisibilité des coûts et coût total de possession réduit
- Accès facile à la documentation, aux guides de dépannage par l'IA, aux vidéos et à la formation, selon les besoins



### Libre-service numérique

- **Portail & e-Commerce**  
Consultez la base installée, les contrats, commandez et suivez les pièces de rechange et les consommables 24h/24 et 7j/7.
- **Assistant virtuel 24h/24 et 7j/7**  
Réduisez les temps d'arrêt en résolvant rapidement les problèmes techniques grâce à notre base de connaissances alimentée par l'IA, au chat en direct et aux processus de remontée des problèmes.
- **Imprimantes connectées**  
Une gamme de services d'assistance en libre-service et avec le centre d'assistance technique pour les imprimantes, pilotés par un IoT sécurisé.



### Services à distance

- **Centre d'assistance technique**  
Accédez à nos équipes expérimentées d'ingénieurs et de techniciens au niveau local.
- **Service d'échange avancé**  
Augmentez la disponibilité de vos équipements grâce à notre programme unique permettant un remplacement rapide et direct d'une pièce cassée.
- **Assistance par chat avec des agents en direct**  
Assistance technique instantanée 24h/24 et 7j/7 dans le monde entier.
- **Assistance vidéo à distance**  
Assistance à distance instantanée avec des conseils vidéo en direct.



### Services sur site

- **Maintenance préventive**  
Inscrivez-vous pour recevoir régulièrement des visites de maintenance préventive afin d'éviter les temps d'arrêt coûteux et imprévus
- **Visites pour les pannes dues à l'usure et les réparations ponctuelles**  
Markem-Imaje dispose de plus de 850 techniciens sur le terrain dans le monde entier pour vous aider avec les pannes dues à l'usure ou les réparations ponctuelles, en cas de besoin.
- **Visites d'experts**  
Prenez rendez-vous avec nos experts pour vous aider à relever vos défis de production uniques.

# Contrats de maintenance et d'assistance matérielles : Advanced



- Nos services de maintenance matérielle sont conçus pour optimiser la fiabilité, l'efficacité et la rentabilité de votre ligne.
- Choisissez entre les contrats **Standard**, **Advanced** et **Ultimate** pour tirer le meilleur parti de votre investissement tout en réduisant les coûts.
- L'offre de services de Markem-Imaje propose des contrats pour les questions matérielles et logicielles d'impression ou encore des programmes de location et de consommables. Nos services marquent un avant et un après. Ils vous fournissent un avantage concurrentiel.

| Portefeuille de services | Niveau Advanced  |           |
|--------------------------|--|-----------|
| Libre-service numérique  | E-commerce & Portail client                                    | ✓         |
|                          | Assistant virtuel  | ✓         |
|                          | Assistant virtuel Plus   | ✓         |
|                          | Service d'échange avancé                                       | En option |
|                          | Services d'imprimantes connectées                              | En option |
| Services à distance      | Centre d'assistance technique 8h par jour, 5 jours par semaine | ✓         |
|                          | Assistance par chat en direct 24h/24 et 7j/7                   | ✓         |
|                          | Assistance vidéo à distance 8h par jour, 5 jours par semaine   | ✓         |
|                          | Services de surveillance prédictive                            | En option |
| Services sur site        | Visites de maintenance préventive                              | ✓         |
|                          | Visites d'expert   | En option |

## CONTACTEZ-NOUS

9, rue Gaspard Monge - B.P. 110  
26501 Bourg-lès-Valence Cedex - France

+33 (0) 4 75 75 55 00

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

Nous nous réservons le droit de modifier la conception et/ou les spécifications de nos produits sans préavis.  
© 2024 Markem-Imaje, une société de Douvres. MARKEM-IMAJE et le Logo MI MARKEM-IMAJE sont déposés  
marques déposées de Dover Europe Sàrl aux États-Unis, dans l'Union européenne et dans divers autres pays.