

# > INFRA-ESTRUTURA TÉCNICA TOSHIBA SOLUÇÕES DE SERVIÇO TI MULTI-MARCA



## **Experiencia técnica de reconhecido prestígio e serviços logísticos europeus ao seu alcance**

Todos os dias, a Toshiba trabalha com diversas empresas; pequenas, médias e companhias multinacionais num mundo cada vez mais complexo, sem fronteiras. Escutamos e entendemos as suas necessidades independentemente do tamanho das organizações. Isto permite-nos oferecer uma ampla cobertura de serviços de TI já que a nossa filosofia de companhia nasce de uma ampla tradição em servir pessoas em todo o mundo desde 1950.

A equipa europeia de gestão de projectos trabalha em proximidade com as equipas locais. Isto gera confiança e brinda novas perspectivas para enriquecer e fortalecer as soluções que oferecemos aos nossos clientes.

Estaremos sempre disponíveis no momento chave: quando necessitar, quando o cliente requeira.

Isto reduz o custo total de propriedade (TCO) aumentando a disponibilidade do sistema graças à perfeita integração com a sua infra-estrutura de TI, nosso cliente. No entanto isto é só uma parte dos nossos serviços.

Conhecer e compreender aspectos importantes acerca da sua empresa assegura-lhe um serviço mais profissional como uma vantagem competitiva. Isto é vital nos tempos em que vivemos.

Estamos à sua disposição e garantimos o suporte aos nossos clientes graças à nossa Rede Europeia de serviço técnico em 11 países, com mais de 500 empresas especializadas no retalho e nas cadeias de distribuição, assim como com uma ampla rede de colaboradores nos demais países europeus.

TOSHIBA - Consultores profissionais em tecnologia que você pode confiar. Para que os seus clientes possam continuar a confiar em si.

**TOSHIBA**  
Leading Innovation >>>

## > GESTÃO DE PROJECTOS

Na sociedade actual baseada no conhecimento, a indústria de retalho está a levar a cabo projectos sofisticados com o fim de satisfazer as necessidades dos seus clientes. Além disso, a velocidade a que se move a economia e a pressão para melhorar continuamente o tempo de desenvolvimento de novos produtos, está a impulsionar-nos a todos a otimizar os tempos de resposta e melhorar a qualidade.

A TOSHIBA destaca-se na aplicação de conhecimentos, habilidades, ferramentas e processos, com uma ampla gama de serviços com o fim de cumprir os requisitos de qualquer projecto.

- Integração: localização e configuração da plataforma do cliente TI, incluindo o software mais apropriado.
- Instalação: entrega, instalação e arranque da solução personalizada.
- Recursos Pan-europeus com a garantia da equipa europeia de projectos.

## > SUPORTE

Os serviços são a nossa especialidade. Centramo-nos no essencial para ajudar a impulsionar os objectivos estratégicos globais dos nossos clientes. A TOSHIBA pode-o fazer, a nossa experiência avaliza-nos.

### Call Center

- Suporte telefónico (diagnóstico, resolução de incidências...).
- Suporte técnico remoto.
- Manutenção preventiva.
- Gestão da infra-estrutura TI.
- Coordenação de suporte On-Site.

### Manutenção

- Intervenção on-site, manutenção correctiva e RMA.
- Suporte de hardware multi-marca (Wincor Nixdorf, NCR, IBM, Fujitsu, Datalogic, Metrologic, Motorola...)
- Project leader dedicado
- Vários níveis de serviço (SLA).

### Logística

Cada uma das nossas sucursais Europeias, conta com um centro de distribuição de peças.

## > FORMAÇÃO

Desenhado para satisfazer as necessidades de formação e educação dos nossos clientes na Europa, a Toshiba estabeleceu uma rede de formação de técnicos. Isto garante o melhor uso possível da sua instalação, englobando áreas gerais, assim como soluções específicas para cada aplicação graças à nossa abordagem metódica.



## > TOSHIBA SERVIÇOS

### Os consultores profissionais de confiança

- Um único gestor de projectos por cliente, que será o seu contacto de confiança.
- Suporte Call Center com serviços personalizados: Cerca de 100 profissionais ao seu serviço 7 / 7.
- Manutenção multi-marca (On-site ou nos nossos laboratórios).
- Abordagem por sistema de módulos e serviço personalizado.
- Logística: Colocamos à sua disposição a nossa rede logística. Mais de 300.000 envios por ano em toda a UE.



# TOSHIBA

## TOSHIBA TEC EUROPE RETAIL INFORMATION SYSTEMS

[www.toshibatec-eu.com](http://www.toshibatec-eu.com)

HQ Tel. +32 (0)2 410 21 00  
[info@toshibatec-eu.com](mailto:info@toshibatec-eu.com)  
[www.toshibatec-eu.com](http://www.toshibatec-eu.com)

DE Tel. +49 (0)2 15 18 38 01  
[marketing@toshibatec-eu.de](mailto:marketing@toshibatec-eu.de)  
[www.toshibatec-eu.de](http://www.toshibatec-eu.de)

AT Tel. +49 (0)2 15 18 38 01  
[marketing@toshibatec-eu.de](mailto:marketing@toshibatec-eu.de)  
[www.toshibatec-eu.de](http://www.toshibatec-eu.de)

FR Tel. +33 (0)1 58 07 20 00  
[info@toshibatec-eu.fr](mailto:info@toshibatec-eu.fr)  
[www.toshibatec-eu.fr](http://www.toshibatec-eu.fr)

BE Tel. +32 (0)2 410 21 00  
[retail@toshibatec-eu.be](mailto:retail@toshibatec-eu.be)  
[www.toshibatec-eu.be](http://www.toshibatec-eu.be)

ES Tel. +34 (0)91 502 15 90  
[marketing@toshibatec-eu.es](mailto:marketing@toshibatec-eu.es)  
[www.toshibatec-eu.es](http://www.toshibatec-eu.es)

PT Tel. +351 214 222 064  
[comercial@toshibatec-eu.pt](mailto:comercial@toshibatec-eu.pt)  
[www.toshibatec-eu.pt](http://www.toshibatec-eu.pt)

UK Tel. +44 (0)870 890 7200  
[marketing@toshibatec-eu.co.uk](mailto:marketing@toshibatec-eu.co.uk)  
[www.toshibatec-eu.co.uk](http://www.toshibatec-eu.co.uk)

IE Tel. +353 (0)1 465 22 20  
[info@toshibatec-eu.ie](mailto:info@toshibatec-eu.ie)  
[www.toshibatec-eu.co.uk](http://www.toshibatec-eu.co.uk)

### Companhias do Grupo

**TOSHIBA TEC Netherlands Retail Information Systems b.v.**  
Tel. +31 (0)33 453 81 00  
[info@toshibatec-eu.nl](mailto:info@toshibatec-eu.nl)  
[www.toshibatec-eu.nl](http://www.toshibatec-eu.nl)

**TEC Polska Sp. z o.o.**  
Tel. +48 (0)22 501 67 70  
[info@toshibatec-eu.pl](mailto:info@toshibatec-eu.pl)  
[www.toshibatec-eu.pl](http://www.toshibatec-eu.pl)

**TEC Italia, S.r.l. Gruppo Toshiba**  
Tel. +39 (0)2 48 60 24 61  
[info@toshibatec.it](mailto:info@toshibatec.it)  
[www.toshibatec.it](http://www.toshibatec.it)