

➤ OFFRE DE SERVICES TOSHIBA SUPPORT MULTI-MARQUES



Une expertise technique de niveau mondial et une logistique européenne de proximité

TOSHIBA en Europe, c'est aujourd'hui un peu plus de 500 spécialistes ICT, Retail et logistique, répartis dans 11 pays ainsi qu'un réseau étendu de partenaires dans les autres pays, pour une offre de services très large et très compétitive. Notre savoir-faire « multi-marques » ainsi que nos moyens logistiques et humains nous positionnent comme l'acteur incontournable de l'encaissement et de l'industrie.

Depuis 1950, nos consultants « services professionnels », chefs de projets et techniciens travaillent aussi bien avec des organisations mondiales qu'avec les petites et moyennes entreprises. Toujours présents où et quand nos clients ont besoin d'eux, ils n'ont qu'un seul objectif : garantir la continuité des activités quotidiennes et diminuer les temps d'indisponibilité des équipements.

Leader dans le domaine des solutions dédiées, TOSHIBA TEC propose une offre complète allant du conseil et de l'ingénierie logicielle jusqu'à l'installation et la maintenance de systèmes d'encaissement, caisses enregistreuses, imprimantes codes à barres, étiquettes électroniques de gondoles, périphériques et solutions logicielles applicatives, ...

Nos solutions réduisent le coût total de possession (TCO) et augmentent la disponibilité de vos systèmes ICT grâce à une intégration aisée à votre infra-structure. De plus, notre parfaite connaissance de votre activité vous garantit une réactivité importante, et vous assure un avantage compétitif réel.

Vous aider à accroître la satisfaction de vos clients par une disponibilité sans faille de vos systèmes, vous apporter la réactivité attendue, vous faire bénéficier de la compétence de nos équipes, tels sont nos objectifs.

TOSHIBA
Leading Innovation >>>

> GESTION DE PROJETS

Aujourd'hui, dans l'environnement actuel basé sur la maîtrise des technologies, l'industrie du Retail entreprend des projets pour fournir des produits de plus en plus complexes afin de satisfaire les besoins tout aussi sophistiqués de ses clients. Ainsi, TOSHIBA accompagne ses clients dans la gestion de leurs projets avec une offre adaptée à leurs activités.

TOSHIBA maîtrise parfaitement l'application de connaissances, outils et techniques liés à l'activité et aux projets spécifiques de ses clients.

- Intégration, configuration et personnalisation des plates-formes clients, chargement des applications logicielles appropriées.
- Installation : livraison, installation et mise en oeuvre des équipements.
- Déploiements multi-sites locaux ou européens gérés par nos équipes de projets européennes.

> SUPPORT

Les services de support TOSHIBA n'ont qu'un objectif : Garantir la continuité des activités quotidiennes des clients en assurant la résolution de leurs incidents et en diminuant de manière significative les temps d'indisponibilité de leurs équipements.

Centre d'appels

- Assistance téléphonique (diagnostic, résolution, ...).
- Support technique via télé-assistance (reconstruction de chiffre d'affaires magasin, télédistribution de versions, de patches et de corrections,...).
- Supervision et maintenance préventive.
- Administration et gestion de parc.
- Coordination et dispatch des interventions sur site.

Maintenance

- Interventions sur site, maintenance participative ou RMA.
- Maintenance multi-constructeurs : la garantie d'un interlocuteur unique pour l'ensemble des matériels TOSHIBA et non TOSHIBA (Wincor Nixdorf, NCR, IBM, Fujitsu, Datalogic, Metrologic, Motorola, ...).
- SLAs.

Logistique

Le centre de logistique européen de TOSHIBA est au coeur de notre réseau pan-européen de centres de distribution de pièces détachées dans chacune de nos succursales.

> FORMATION

TOSHIBA dispose d'un réseau de formateurs expérimentés, dédiés à la transmission de la connaissance et à la conduite du changement, pour garantir à ses clients une utilisation optimale de leurs équipements au travers de formations ciblées et de méthodes d'accompagnement éprouvées.



> TOSHIBA SERVICE

Des consultants professionnels de confiance

- Un responsable de compte unique par client : votre interlocuteur de confiance.
- Des Centres d'Appels réactifs avec contact personnalisé : 100 supports disponibles 7 jours/7.
- Une maintenance multi-constructeurs performante (sur site ou dans nos ateliers de réparation).
- Un support modulaire et personnalisé.
- Une logistique performante : plus de 300.000 expéditions par jour au travers de l'Europe, supportées par notre réseau local.



TOSHIBA

TOSHIBA TEC EUROPE RETAIL INFORMATION SYSTEMS

www.toshibatec-eu.com

HQ Tel. +32 (0)2 410 21 00
info@toshibatec-eu.com
www.toshibatec-eu.com

DE Tel. +49 (0)2 15 18 38 01
marketing@toshibatec-eu.de
www.toshibatec-eu.de

AT Tel. +49 (0)2 15 18 38 01
marketing@toshibatec-eu.de
www.toshibatec-eu.de

FR Tel. +33 (0)1 58 07 20 00
info@toshibatec-eu.fr
www.toshibatec-eu.fr

BE Tel. +32 (0)2 410 21 00
retail@toshibatec-eu.be
www.toshibatec-eu.be

ES Tel. +34 (0)91 502 15 90
marketing@toshibatec-eu.es
www.toshibatec-eu.es

PT Tel. +351 214 222 064
comercial@toshibatec-eu.pt
www.toshibatec-eu.pt

UK Tel. +44 (0)870 890 7200
marketing@toshibatec-eu.co.uk
www.toshibatec-eu.co.uk

IE Tel. +353 (0)1 465 22 20
info@toshibatec-eu.ie
www.toshibatec-eu.co.uk

Sociétés du Groupe

TOSHIBA TEC Netherlands Retail Information Systems b.v.
Tel. +31 (0)33 453 81 00
info@toshibatec-eu.nl
www.toshibatec-eu.nl

TEC Polska Sp. z o.o.
Tel. +48 (0)22 501 67 70
info@toshibatec-eu.pl
www.toshibatec-eu.pl

TEC Italia, S.r.l. Gruppo Toshiba
Tel. +39 (0)2 48 60 24 61
info@toshibatec.it
www.toshibatec.it