

# > TOSHIBA ICT Infrastructuur Support MULTI-VENDOR ICT ONDERHOUDSOPLOSSINGEN



## **Technische vakkundigheid van wereldklasse en een Europese logistieke dienstverlening binnen handbereik**

Elke dag werkt Toshiba met zowel kleine, middelgrote als grote ondernemingen in een complexe wereld zonder grenzen. Wij luisteren naar en begrijpen uw behoeften, ongeacht de omvang van uw organisatie. We bieden u een ruime waaier van ICT-diensten die voortgekomen zijn uit een lange traditie van dagelijkse dienstverlening aan mensen over de hele wereld al sinds 1950.

Ons Europees project management team werkt nauw samen met de lokale support teams. Dit schept vertrouwen en opent nieuwe perspectieven, zorgt voor de geschikte oplossing voor onze klanten en verstevigt onze troeven ten aanzien van de concurrentie.

U vindt ons daar waar het het belangrijkste is: namelijk waar u, onze klant, ons nodig heeft.

Wij helpen u de Total Cost of Ownership (TCO) van uw ICT infrastructuur te verlagen en de beschikbaarheid van uw volledige ICT-systeem te verhogen dankzij een naadloze integratie. Dit is echter slechts een deel van het verhaal. Ons inzicht in uw business verzekert u van optimale dienstverlening en in deze snelbewegende wereld onderscheidt dat u van de concurrent.

Wij bieden u niet alleen een solide onderhoudsstructuur met een Europees service- en ondersteuningsnetwerk van meer dan 500 ICT-, retail- en logistieke specialisten die in 11 Europese landen ter beschikking staan maar ook een uitgebreid partnernetwerk in de overige Europese landen.

TOSHIBA – Vakkundig technologisch advies waarop u kunt vertrouwen. Zodat u verder op het vertrouwen van uw klanten kunt rekenen.

**TOSHIBA**  
Leading Innovation >>>

## > PROJECT MANAGEMENT

In onze huidige kennisgerichte maatschappij zetten de detailhandel en de industrie projecten op touw om spitsvondige oplossingen te bieden om te kunnen beantwoorden aan de hoge eisen van hun klanten. Bovendien dwingen de snelle economische evolutie en de druk om sneller op de markt in te spelen tot steeds kortere responstijden en tot het afleveren van een steeds betere kwaliteit.

TOSHIBA kan u daarbij helpen. Wij hebben de juiste vakkundige kennis en vaardigheden in huis om u projectmatig te begeleiden zodat uw ICT-systeem vlekkeloos blijft werken.

- Integratie: Lokalisatie en configuratie van het ICT-platform van de klant inclusief de geschikte software.
- Installatie: Levering, installatie en opstarten van een oplossing op maat.
- Pan-Europese uitrol die grondig gecontroleerd wordt door een Europees projectteam.

## > SUPPORT

Service is onze kracht. Wij concentreren ons op de zaken waar het om gaat om op die manier de algemene strategische doelstellingen van onze klanten te helpen realiseren.

TOSHIBA staat borg voor een snelle afhandeling van uw ICT-problemen, binnen de vooropgestelde responstijd, zodat u permanent operationeel kunt blijven.

### Call Center

- Telefonische ondersteuning (stellen van een diagnose, oplossen van problemen, enz.).
- Technische ondersteuning op afstand.
- Preventief onderhoud.
- Beheer van IT-infrastructuren.
- Plannen en beheren van onsite interventies.

### Onderhoud

- Interventies ter plaatse, participatief onderhoud en RMA (Retourneren Met Authorisatie).
- Multi-vendor hardware support (Wincor Nixdorf, NCR, IBM, Fujitsu, Datalogic, Metrologic, Motorola...).
- Een vaste accountmanager.
- SLA's (Service Level Agreements).

### Logistiek

Toshiba heeft een pan-Europees netwerk van distributiecentra van onderdelen. Op die manier kunt u erop rekenen dat er steeds voldoende voorraad aanwezig is en dat wij deze onderdelen heel snel bij de monteur krijgen.

## > OPLEIDING

Toshiba heeft een uitgebreid netwerk van docenten die perfect kunnen beantwoorden aan uw opleidings- en kennisbehoeften. Onze methodische aanpak garandeert u de mogelijkheid om uw apparatuur optimaal te gebruiken, zowel wat de algemene als de meer specifieke toepassingen betreft.



## > TOSHIBA SERVICE

### Advies waarop u kunt vertrouwen

- Eén accountmanager per klant: uw vertrouwde aanspreekpunt.
- Call Center ondersteuning met een persoonlijke aanpak: bijna 100 supportmedewerkers die 7/7 tot uw dienst staan.
- Multi-vendor onderhoudsondersteuning (ter plaatse of in onze werkplaatsen).
- Modulaire systeembenadering en persoonlijke service.
- Logistiek: meer dan 300.000 verzendingen/jaar worden voor u in heel Europa lokaal ondersteund door ons uitgebreide logistieke netwerk.



# 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)

### Groepsbedrijven

**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)