

September 02, 2014 (IRVINE, Califórnia)

Toshiba introduz oferta de serviços na nuvem

O e-BRIDGE CloudConnect da empresa vai aumentar o tempo de funcionamento do cliente e reduzir a carga de trabalho do revendedor

Para otimizar a operação e a funcionalidade do conjunto de impressoras e-STUDIO™ dos seus clientes, a [Toshiba America Business Solutions, Inc.](#) lançou hoje o seu e-BRIDGE™ CloudConnect, um aplicativo com base em nuvem para melhoria do suporte técnico para seus revendedores e clientes. O app de suporte da Toshiba, com tecnologia de ponta - projetado para melhorar significativamente a experiência do usuário mediante a coleta e transmissão das atualizações do serviço via nuvem - está disponível atualmente no canal de revendedores da empresa nos EUA.

Compatível com todos os produtos multifuncionais (MFP) e-STUDIO equipados com o mais recente controlador e-BRIDGE da Toshiba (introduzido em 2010), o CloudConnect oferece um monitoramento remoto contínuo, diagnósticos e atualizações de firmware para os equipamentos e-STUDIO para atender os usuários finais de modo mais proativo e efetivo. Além de permitir tempos de resposta menores ao mesmo tempo em que melhora a operação diária dos conjuntos de impressoras dos seus clientes, o novo serviço proativo na nuvem da Toshiba reduzirá o tempo gasto na administração e o número de chamadas de atendimento para os revendedores.

"Para o revendedor que pretende melhorar seu padrão de produtividade no atendimento, a Toshiba criou a sua plataforma e-BRIDGECloudConnect", comentou David Ramos, diretor de serviço de estratégia de canal da InfoTrends. "Esta ferramenta possibilita o diagnóstico e resolução proativa de problemas em tempo real para reduzir o tempo de inatividade do cliente e, ao mesmo tempo, evita o deslocamento desnecessário de técnicos para manutenção. E, o que é ainda mais importante, o CloudConnect representa uma melhoria da experiência do cliente."

Ao fornecer alertas técnicos em tempo real, avisos via nuvem para resolução proativa de problemas e mais segurança no desempenho, consegue-se minimizar significativamente o tempo de inatividade do cliente. Em consequência, as operações de atendimento de mais de 100 subsidiárias da Toshiba Business Solutions e quase 300 revendedores independentes conseguirão racionalizar o seu funcionamento.

Lançando mão da sua capacidade inovadora de fazer diagnóstico, o CloudConnect recebe e transmite alertas em tempo real para detecção instantânea da existência de qualquer anomalia no conjunto de impressoras do usuário, enquanto desencadeia uma atualização do serviço para rápida resolução da questão. O serviço em nuvem proprietário da Toshiba utiliza também uma comunicação segura na Web permitindo que os MFPs acessem os ambientes na nuvem para a configuração e o gerenciamento remotos do equipamento. O CloudConnect também estabelece cenários personalizados e marcos de

referências em separado para todo um conjunto de impressoras ou até mesmo para um único equipamento, proporcionando aos clientes da Toshiba um desempenho ideal.

Embora a vantagem primária intrínseca do CloudConnect seja a otimização do desempenho do equipamento, esta prestação de serviços pela Toshiba possibilita que os clientes e revendedores colem a monitorem melhor e com mais exatidão as informações de medição e o consumo de toner. Para promover a divulgação da sua inovadora prestação de serviços na nuvem, a Toshiba trabalhou em articulação com clientes e revendedores selecionados por mais de um ano para assegurar a sua efetividade.

"A concepção do nosso serviço na nuvem resultou de um *brainstorming* sobre como poderíamos capacitar melhor nossos clientes e revendedores a operar com a maior eficiência possível", comentou Steve Tungate, vice-presidente e gerente geral de serviço, cadeia de suprimentos e inovação na Toshiba America Business Solutions. "Embora todos os membros da nossa equipe de apoio estivessem naturalmente ansiosos com o lançamento do CloudConnect, decidimos recuar um passo e testar com maior cuidado o software junto a clientes e revendedores como parceiros selecionados. Em consequência deste processo de convalidação, conseguiremos em breve proporcionar aos nossos clientes a redução significativa do seu tempo de manutenção e a otimização da operação do seu conjunto de impressoras."

Clique para Tweet: [Toshiba introduz oferta de serviços na nuvem](#)

Sobre a Toshiba America Business Solutions, Inc.

Com sede em Irvine, Califórnia, a Toshiba America Business Solutions, Inc. (TABS), uma empresa independente da Toshiba Corporation e uma empresa Fortune Global 500, é a oitava maior empresa de equipamentos eletroeletrônicos do mundo. Na Toshiba, compreendemos que a administração de seu conteúdo de negócios vai além de fazer cópias. Abrange a administração de informações, sejam impressas, em formato digital ou exibidas visualmente. Nossa equipe oferece as principais soluções e produtos do mundo real - apresentando nossos premiados produtos multifuncionais e-STUDIO™ ou a inovadora linha de assinatura digital Elluminate™ - para lidar com todas as suas necessidades de administração de conteúdo. Ajudamos você a reduzir custos, proteger informações e diminuir seu impacto ambiental. E se existe algo que pode ser útil agora para todas as empresas e o nosso planeta é conseguir fazer mais com menos. Para obter mais informações sobre as soluções e serviços Toshiba disponíveis nos Estados Unidos e na América Latina, visite o site www.business.toshiba.com e assista ao nosso vídeo corporativo no [YouTube](#).