Services Clients Xerox

Savoir vous accompagner

xerox

Optimiser au maximum votre investissement

Quand vous investissez dans les nouvelles technologies Xerox, vous cherchez à améliorer la performance, la productivité et le niveau de service de votre organisation. Et vous souhaitez que cela se fasse en douceur, efficacement et sans tracas.

Notre technologie

La qualité exceptionnelle de conception de nos produits tient compte de ces attentes.

La plupart de nos périphériques sont équipés d'outils d'autodiagnostic permettant un contrôle automatique des performances et niveaux de qualité.

Le cas échéant, ils exécutent automatiquement les réglages nécessaires ou affichent les instructions concernant les actions correctives à exécuter.

En ligne, vous disposez d'outils supplémentaires de diagnostic simples à utiliser. Vous pouvez également nous remonter directement les problèmes rencontrés sans avoir à nous appeler.

Nous recherchons en permanence à améliorer nos logiciels et nos équipements. En disposant des toutes dernières mises à jour, vous optimisez votre productivité et pérennisez votre investissement.

Bien entendu, nous ne pouvons exclure la survenue de pannes ou de problèmes techniques. Dans le pire des cas, sachez que grâce à notre savoir-faire inégalé, le temps d'indisponibilité de votre équipement sera toujours minime.

La tranquillité d'esprit

Nous savons combien il est important de pouvoir bénéficier d'un soutien en cas de nécessité. Notre équipe de support est présente pour mettre toutes ses compétences à votre service, quand vous en avez besoin.

Avec nous, vous avez accès aux meilleurs experts du secteur de l'impression.

Nous savons parfaitement anticiper et répondre à vos besoins. En fait, nous nous considérons comme l'un de vos partenaires, un partenaire de confiance qui remplit efficacement sa mission pendant que vous vous consacrez à la vôtre.

Une solution d'assistance sur mesure

Grande ou petite, internationale ou nationale, privée ou publique… chaque organisation est différente.

Certaines entreprises souhaitent seulement une assistance pendant les heures de travail normales, d'autres opèrent de manière plus irrégulière. Et dans le monde trépidant d'aujourd'hui, la plupart fonctionnent sans interruption.

Quel que soit le mode de fonctionnement de votre entreprise, notre solution vous permet de choisir la formule qui vous convient.

L'expérience qui fait la différence

Depuis plus de 40 ans, nous sommes à l'écoute de nos clients et chaque client est unique.

Mieux vous connaître nous permet de vous conseiller et toujours vous proposer une solution adaptée.

Vous pouvez compter sur nous

- Pour accroitre la disponibilité de vos équipements
- Pour vous aider à maximiser votre productivité
- Pour préserver votre tranquillité

Vous voulez une solution d'assistance qui répond aux besoins de votre entreprise. Une solution sans tracas pour un rapport qualité-prix maximum.

Standard

Tous nos périphériques sont dotés en standard de fonctions intuitives. Vous pouvez également accéder en permanence à notre site d'assistance en ligne, simple et convivial, pour résoudre de nombreux problèmes.

Certains systèmes peuvent être contrôlés à distance ce qui nous permet d'effectuer le diagnostic et de vous guider dans la résolution des incidents.

Le Centre d'assistance technique Xerox est au cœur de notre service. Il met à votre disposition une équipe de spécialistes entièrement à votre écoute. Très compétents, ils vous apportent une assistance téléphonique efficace et vous permettent souvent de résoudre les problèmes, sans qu'une intervention sur site soit nécessaire.

Lorsqu'un dépannage sur site s'impose, nos techniciens agréés Xerox mettent tout en œuvre, afin de remettre en fonction votre matériel dans les meilleurs délais.

Nos techniciens disposent d'un support technique national pour répondre aux rares cas où une aide complémentaire serait requise.

Nos 15 000 techniciens, à travers le monde, sont connectés grâce à une base de connaissance leur donnant accès, en un instant, à une bibliothèque de conseils et solutions.

Sur mesure

Au delà de notre service standard, nous vous proposons une large gamme d'options d'assistance, chacune élaborée dans le but d'accroitre votre productivité.

Chaque organisation est unique, c'est pourquoi nous vous proposons un large choix de prestations.

N'hésitez pas à contacter votre interlocuteur Xerox pour élaborer avec lui une offre de services conforme à vos attentes.

À la demande

Vous pouvez avoir besoin ponctuellement d'une assistance supplémentaire, par exemple, lorsque vous devez travailler au-delà des heures normales pour répondre à une commande urgente.

Dans de telles situations, la disponibilité de vos périphériques est critique.

Il est alors rassurant de savoir que vous pouvez bénéficier de nos services à la demande, notamment d'une assistance de secours ou d'une location temporaire de matériel.

Comment le Service Clients fonctionne-t-il ?

Dès lors que vous investissez dans du matériel et des services Xerox, notre mission est de vous aider à en tirer le maximum.

Les formules d'assistance que vous nous proposons vous permettent de travailler en toute quiétude sans avoir à vous soucier de la fiabilité de vos technologies.

Ce diagramme montre comment notre Service Clients fonctionne.

Standard

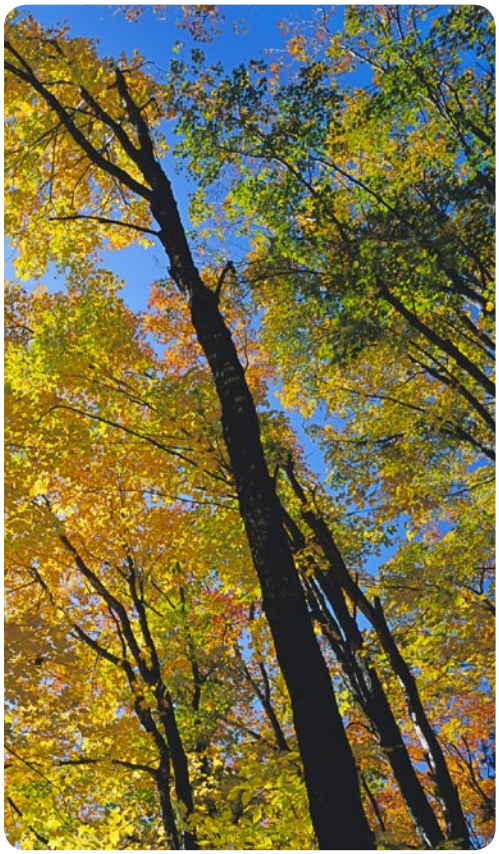
Un service chargé de résoudre, dans les meilleurs délais, tout dysfonctionnement technique.

Sur mesure

Pour plus de garantie, un ensemble de prestations complémentaires pour répondre à vos besoins.

À la demande

Une gamme spécifique de services adaptés aux demandes ponctuelles d'assistance.



Une relation durable

Chez Xerox, nous avons une longue tradition d'engagement au service de l'environnement. Nous avons mis en place de nombreux programmes pour réduire notre empreinte carbone et favoriser le développement durable de nos activités.

En Europe, nous proposons de nombreuses solutions pour vous aider à réduire l'impact de vos activité d'impression sur l'environnement.

Nous répondons pleinement aux différentes normes européennes en matière de recyclage des déchets. Un part croissante de nos consommables est retournée pour être recyclée. Nous mettons en œuvre et continuons à développer les technologies qui permettront d'améliorer l'efficacité de ces programmes. Nous mettons à votre disposition des services permettant la collecte ou l'expédition de consommables usagés pour leur valorisation.

Notre technologie à encre solide établit une nouvelle référence industrielle en matière de performance par sa faible empreinte environnementale. Grâce à ce procédé d'impression, nos périphériques ne génèrent quasiment pas de déchet, permettant une économie sur les coûts de transport et de traitement de déchets.

Notre engagement pour l'environnement s'étend aussi à la gamme de papiers que nous produisons et que nous commercialisons. En collaboration avec nos partenaires, nous travaillons afin d'avancer sur le cycle de vie d'un papier dont la matière première est issue de la gestion durable de forêts. Nous sommes certifiés par le « Forest Stewardship Council » et le « Programme for the Endorsement of Forest Council » pour la préservation de la biodiversité et des forêts.

Notre technologie et notre savoir-faire nous positionnent idéalement pour vous aider à atteindre vos propres objectifs en matière de développement durable. Nous pouvons vous aider à travailler plus intelligemment, plus rapidement et de manière plus profitable pour vous et l'environnement.

www.xerox.com

©2010 Xerox Corporation. Tous droits réservés. Xerox® et le symbole sphérique représentant la connectivité sont des marques commerciales de Xerox Corporation. 03/10 708P89733FRF