

# XEROX®

## CHARTRE SERVICE CLIENTS

### «MULTIFONCTIONS» & « PRINTER »



*Notre engagement est de tout mettre en œuvre pour vous apporter...*



#### *...un support en ligne de qualité.*

- Une aide en ligne disponible **24h/24h** <http://www.xerox.com/>
- Un numéro unique **0825 012 013**.
- De **08h00 à 18h00** (17h00 le Vendredi).
- Pour apporter un support aux utilisateurs.
- Pour effectuer un diagnostic précis.

#### *...une satisfaction totale*

- Par une écoute permanente des attentes et besoins client.
- Par la mesure régulière de la satisfaction clients.
- Par l'analyse continue de vos points d'amélioration.

#### *...une relation de partenariat*

- A votre demande, vous rencontrer pour valider la conformité de notre service à vos attentes.
- Prise en compte de toute réclamation de votre part dans un délai de 24H avec proposition d'une solution adaptée.

#### *...une offre de prestations à valeur ajoutée*

- Gestion De Parc (GDP), du simple suivi administratif au service complet avec un opérateur présent sur votre site.
- Formation client: stages organisés sur le site client par nos formateurs disposant des compétences et du savoir faire Xerox, afin d'optimiser l'efficacité des opérateurs.
- Conseils et mise à jour technique & logicielle de vos équipements.
- Restant à votre disposition pour toute offre de prestation personnalisée et exceptionnelle, (*exemple: déménagement, réinstallation, connexion, etc...*).

#### *...vos consommables sous 48 h.*

- Une ligne dédiée **0820 028 029** pour passer vos commandes.

#### *...une disponibilité optimale*

- La prise en compte de toute demande d'intervention sur le territoire national.
- Le technicien s'engage à appeler le client dans **un délai moyen de 5 heures** afin de compléter le diagnostic et de convenir de son heure d'arrivée.
- Intervention en moyenne le jour ouvré suivant (**J+1**).
- Nos techniciens disposent d'un support logistique adapté permettant dans plus de 90% des cas une remise à disposition de votre équipement dès la première intervention.
  - lots voitures (80% de leurs besoins en pièces).
  - satellite de proximité sur les grandes villes.
- Processus d'escalade dans la ½ journée sur Paris et dans la journée en province.

#### *...une compétence technique*


- L'ensemble de nos techniciens suivent régulièrement dans notre centre de formation international située en France des formations sur les nouvelles technologies et nouveaux produits.

#### *Respect de l'environnement*


- Retour et recyclage des consommables usagés.
- Récupération des pièces détachées et sous ensembles défectueux.
- Récupération et démantèlement des équipements en fin de vie.

**Ne Le Jetez Pas!**

Votre ancien matériel vaut de l'argent en échange d'une imprimante Xerox neuve.



**Pour toute information commerciale, contactez nous au**  
**( 0 825 357 753**



*La qualité est pour Xerox le principe essentiel de son fonctionnement.*

DSL- Approuvé RQSE – MAI 2004