

Centre d'accueil et de support



Nos offres de service

L'engagement permanent de Xerox à fournir les meilleures prestations de service et d'assistance de l'industrie se traduit par une gamme d'offres couvrant l'ensemble de ses lignes de produits bureautiques. Des contrats de service étendus aux prestations d'assistance technique par téléphone ou en ligne, Xerox offre à sa clientèle toutes les solutions envisageables pour optimiser ses investissements matériels.

Toutes nos offres intègrent :

- L'accès à notre site Web dédié à l'assistance en ligne www.xerox.com/support
- L'accès à notre Centre d'accueil et de support
- L'assistance et la maintenance des équipements matériels
- Les pièces et la main d'œuvre

Nos missions de service

Fournir dans le monde entier des prestations avancées pour :

- Optimiser la satisfaction des clients
- Améliorer leur efficacité financière et leur productivité
- Susciter de constantes améliorations des produits
- Aider nos clients à se forger de nouveaux avantages concurrentiels

Un engagement d'excellence

Le professionnalisme et la qualité de nos prestations ont permis d'élaborer des offres de service et d'assistance d'avant-garde qui s'appuient sur les dernières technologies pour apporter une solution immédiate et maximiser les performances techniques et fonctionnelles de nos clients.

Autodiagnostic

Les prestations de service et d'assistance Xerox débutent dès l'installation du produit dont l'écran de pilotage fournit immédiatement des réponses aux questions élémentaires et guide l'utilisateur vers d'autres sources d'information utiles. Certains de nos produits intègrent même des fonctions d'assistance par Internet permettant d'effectuer des autodiagnostic et de solutionner très rapidement les problèmes à distance.

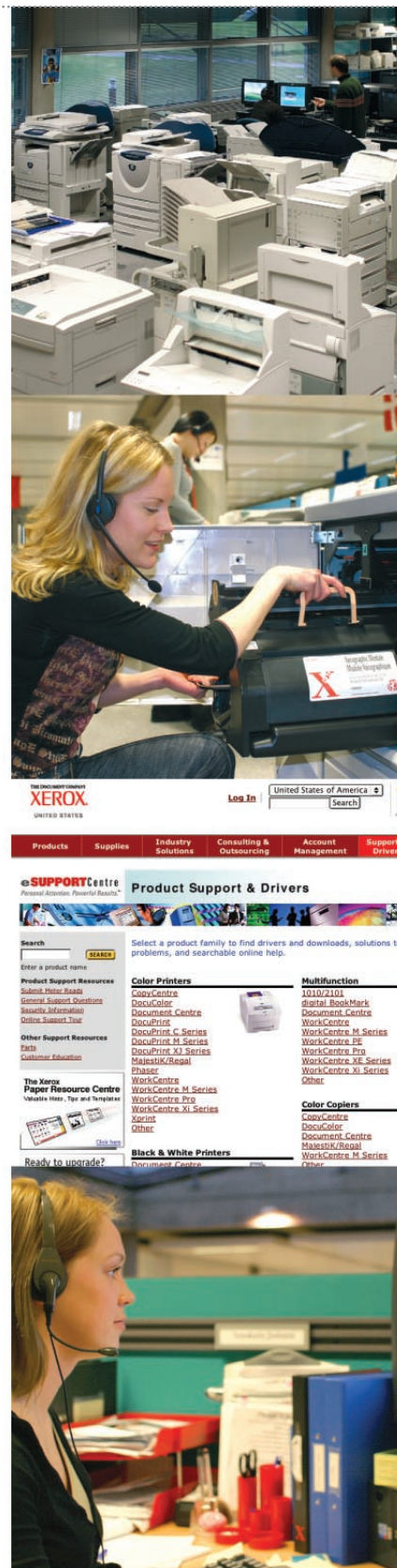
Toujours à un « clic » d'une ressource d'assistance

Le site Web d'assistance Xerox est ouvert en permanence ; grâce à ses principes de navigation simplifiés, il permet d'en savoir plus sur un produit ou d'obtenir immédiatement des réponses techniques en interrogeant une base de connaissance extrêmement complète et ergonomique.

Il suffit de se rendre sur www.xerox.com/support, de sélectionner son pays et de cliquer sur "Assistance et Pilotes" pour accéder rapidement à toutes les informations importantes d'utilisation et de dépannage.

Assistance téléphonique personnalisée

En cas de problème plus complexe avec une configuration bureautique, il suffit d'appeler notre Centre européen d'accueil et de support pour le résoudre rapidement grâce aux conseils personnalisés de nos experts dont la mission est de rétablir la productivité de nos clients dès le premier appel.



Le saviez-vous ?

Notre Centre européen d'accueil et de support, créé en 1998, couvre aujourd'hui 15 pays (Royaume-Uni, Irlande, France, Allemagne, Espagne, Italie, Autriche, Suisse, Belgique, Hollande, Luxembourg, Norvège, Finlande, Danemark et Suède) et, fort de plus de 700 collaborateurs, offre des prestations en 11 langues.

L'offre du Centre européen d'accueil et de support Xerox

- Le Centre d'accueil et de support est le point de convergence de l'assistance téléphonique initiale ; il assure également le traitement des incidents matériels et logiciels de second niveau.
- Il prend en charge l'ensemble de la gamme bureautique Xerox : des imprimantes couleur aux systèmes multifonctions avancés.

Les avantages propres à l'assistance téléphonique

Vous participez à la disponibilité permanente des équipements de vos clients en apportant des réponses rapides aux enjeux suivants :

- Qualité des copies
- Sélection et utilisation des consommables
- Connexions réseau
- Utilisation des logiciels sous licence Xerox
- Installation des consommables

La vocation du Centre européen d'accueil et de support Xerox ?

- Répondre à 80% des questions en moins de 20 secondes !
- Notre nouvelle gamme bureautique a été conçue pour une disponibilité maximale et pour faciliter les interventions de dépannage par téléphone.
- Des services permanents d'auto-assistance Web sur www.xerox.com/support



Ce sont nos clients qui en parlent le mieux :

**“ Mon appel a été pris par un intervenant très compétent...
Je me suis rendu auprès de la machine, j'ai fait exactement
ce qu'il me disait et le problème a été réglé aussitôt... ”**

**“ J'ai reçu un accueil professionnel et attentif pour régler
mon problème aussi rapidement que possible ”**

PhaserSMART

PhaserSMART est un système automatisé d'assistance et de prestation de service par Internet proposé aux clients de nos imprimantes réseau. Capable de lire les informations du système, cet outil réalise des diagnostics élaborés et fournit les solutions d'auto-assistance correspondantes.

Comment accéder à PhaserSMART ?

- Par son site Web :
www.phasersmart.com
- Par le site des imprimantes réseau Xerox
www.xerox.com/officeprinting/support
- Au travers de CentreWare IS, en cliquant sur l'onglet Support, puis sur le lien Support technique.
- Au travers de Printing Scout, en cliquant sur l'icône PhaserSMART des imprimantes Phaser® 4400, 6200 ou 7300.

CentreWare

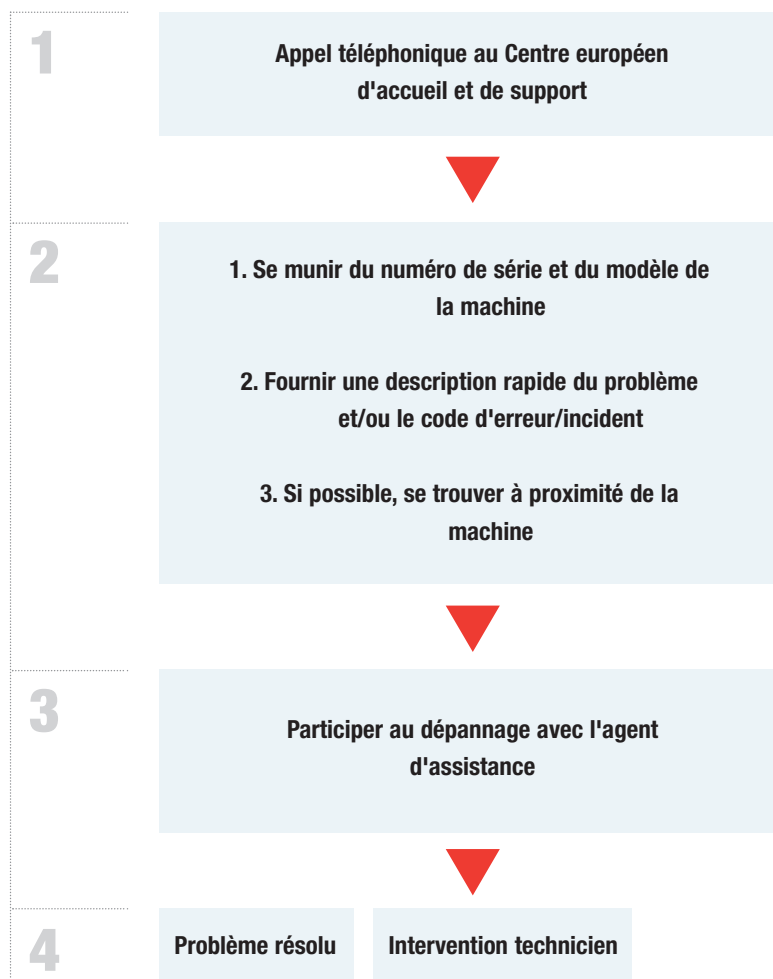
CentreWare est un logiciel bureautique innovant conçu par Xerox pour installer, configurer, gérer et piloter tous les systèmes multifonctions et imprimantes d'entreprise (quels que soient leurs constructeurs) et générer des relevés d'utilisation.

Son interface Web utilise des onglets et des arborescences ergonomiques qui permettent même à un débutant d'être immédiatement opérationnel.

CentreWare propose également de très nombreuses fonctions d'aide intégrée pour résoudre rapidement la plupart des problèmes.

Comment vos clients peuvent-ils contacter notre Centre d'accueil et de support ?

L'objectif de nos agents d'assistance est de collaborer avec le client afin qu'il reprenne une productivité maximale dès le premier appel. Lorsque cela n'est pas possible, ils en informent aussitôt un technicien afin que l'appel soit traité le plus rapidement possible au niveau supérieur.



Comment nous contacter

Support téléphonique pour tous les produits bureautiques

France **0825 012 013**

Belgique **02 713 41 52**

Luxembourg **480 123**

Suisse **043 299 9001**

Informations sur la facturation

France **00353 1 636 5535**

Belgique / Luxembourg **0271 06 115**

Suisse **0165 45300**

Informations contractuelles et renouvellements

France **01 55 69 57 73**

Belgique / Luxembourg **32 271 06 113**

Suisse **41 165 452 98**

Systemes de commande en ligne

Comment utiliser l'outil de commande de consommables ?

Comment utiliser l'outil de commande de contrats de service ?

Comment utiliser l'outil de gestion des contrats ?

France **01 55 69 57 73**

Belgique / Luxembourg **32 271 06 113**

Suisse **41 165 452 98**

Pour une auto-assistance en ligne 24 heures sur 24 et obtenir les derniers pilotes consultez le site Web :

www.xerox.com/support



XEROX
Worldwide Partner

Copyright© 2004 XEROX CORPORATION. Tous droits réservés. Toute reproduction de la présente publication sous quelque forme que ce soit est interdite sans l'autorisation de XEROX CORPORATION. XEROX®, The Document Company®, le X® numérique, Phaser®, PhaserSMART® et CentreWare® sont des marques déposées de XEROX CORPORATION. Les informations contenues par cette brochure peuvent être modifiées sans préavis.

WSCBR-02FA