



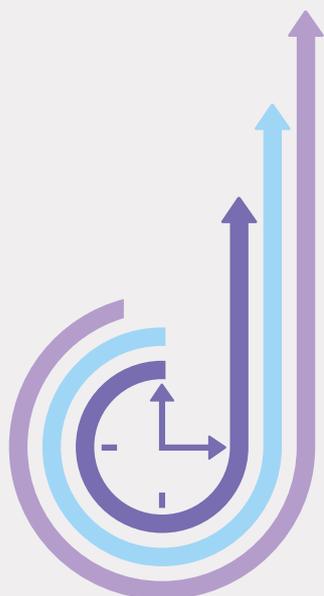
Intégré, en ligne, par téléphone, sur  
site : nos méthodes pour résoudre vos  
problèmes plus vite

Service client Xerox

# Un service qui vous correspond.

Les imprimantes et systèmes multifonctions constituent les équipements les plus largement partagés dans votre bureau. Vous devez donc pouvoir compter sur eux. Même si c'est en partie pour cette raison que les utilisateurs choisissent Xerox, nous aimerions vous parler des autres raisons.

L'excellence de l'ingénierie ne compose qu'un pan de l'histoire. Nous avons développé toute une gamme de services et de technologies conçus dans un seul et même but : réduire les interruptions pour optimiser la productivité.



« Il est rassurant de savoir que toutes les réponses sont en ligne. Nous apprécions la souplesse de l'assistance en ligne instantanée. »



Notre site Web regorge de conseils, d'informations et d'astuces de dépannage et offre toute une bibliothèque de pilotes, logiciels et microprogrammes à télécharger.

## Intégré

L'équipement Xerox s'auto-gère. Les performances sont surveillées en continu et les réglages sont réalisés automatiquement.

Si une intervention s'avère nécessaire, suivez simplement les invites à l'écran ou consultez les vidéos d'aide intégrées.

## En ligne

Pour les problèmes plus complexes, la réponse se trouvera très probablement en ligne. Le site Web d'assistance Xerox regroupe toutes les connaissances associées de l'ensemble de nos ingénieurs et membres du support technique.

Saisissez simplement votre question, puis cliquez pour obtenir les réponses instantanées.

Parfois, vous n'aurez même pas besoin de retourner jusqu'à votre bureau. En effet, avec un système multifonctions Xerox ConnectKey, vous pouvez accéder au Web directement depuis le panneau de commande à écran tactile.



« J'ai pu m'entretenir avec un expert technique de l'assistance dès mon numéro de série indiqué. Cet appel très efficace a permis de résoudre le problème. »

## Au téléphone

Si vous préférez une touche personnelle, nous pouvons également vous aider. Notre Service client peut vous conseiller sur tous les points qui vous permettront de garantir les meilleures performances de fonctionnement pour votre produit Xerox.



Nous faisons appel à la technologie la plus avancée de notre secteur afin de résoudre vos problèmes matériels et logiciels à distance.



Nous pouvons analyser votre équipement via une connexion distante et vous dire exactement comment procéder pour la suite.



Nous pouvons vous envoyer un courrier électronique contenant les instructions détaillées à suivre.



Nous pouvons vous envoyer des consommables remplaçables par l'utilisateur en cas de besoin.

Nous pouvons transférer votre appel à un ingénieur ou programmer une visite sur site si le périphérique n'a pas pu être réparé à distance.

## Un appel suffit.

« L'agent a été rapide et efficace. J'ai appliqué ses instructions à la lettre et le problème a été résolu. »

## Des solutions rapides, des remontées faciles

Le plus souvent, un appel ou un clic suffit pour retrouver une pleine productivité.

**70 %** Appels répondus sous 35 secondes



**95 %** Satisfaction des clients



**45 %** Problèmes matériels résolus à distance

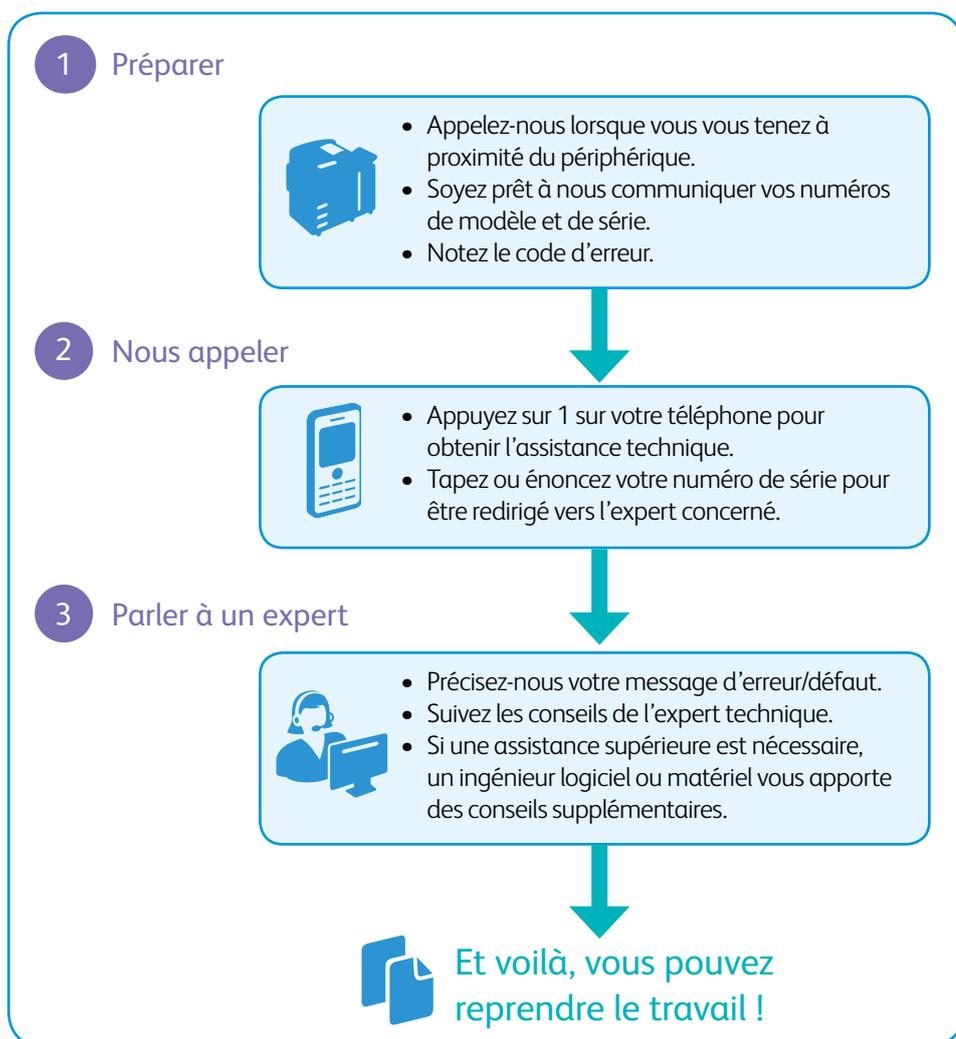


**80 %** Problèmes logiciels résolus à distance



# Pour une assistance rapide et efficace, appelez notre Service client.

La résolution à distance, rien de plus simple :



## Amélioration de vos impressions

Nous pouvons faire bien plus que résoudre vos problèmes. Nous pouvons également vous donner des conseils importants afin d'obtenir le meilleur retour sur investissement pour votre équipement Xerox. Contactez-nous pour découvrir :

- Comment conserver les meilleures performances
- Des conseils sur l'utilisation de papier adapté
- Tout ce que vous devez savoir sur la connectivité réseau
- Comment doper la productivité avec les logiciels Xerox

## Votre ingénieur virtuel

Notre équipe technique peut récupérer des informations de diagnostic détaillées directement sur votre machine. Dans certains cas, elles auront déjà été analysées pour déterminer la meilleure solution.

Avec votre autorisation, nous pouvons alors prendre le contrôle et résoudre le problème à distance. C'est comme avoir un ingénieur sur site dans les minutes qui suivent votre appel.



## Un engagement d'excellence

Chez Xerox, nous nous engageons à fournir une assistance client conforme à un standard, celui de la pleine satisfaction des clients. Notre accréditation ISO 9001 est la garantie de la meilleure résolution possible pour nos clients.



	En semaine	Horaires d'ouverture	Numéros de téléphone
France	Du lundi au jeudi Vendredi	08:00 - 18:00 08:00 - 17:00	<b>0825 012 013</b>
Suisse (francophone)	Du lundi au vendredi	07:30 - 17:30	<b>043 299 90 01</b>
Belgique (francophone)	Du lundi au vendredi	08:00 - 18:00	<b>2 713 14 52</b>
Luxembourg (francophone)	Du lundi au vendredi	08:00 - 18:00	<b>352 480123</b>



[www.support.xerox.com](http://www.support.xerox.com)