



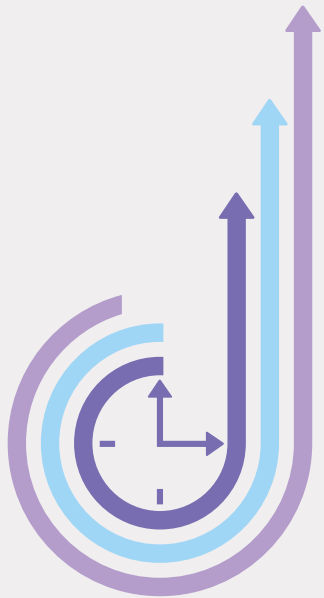
Op de machine, online, telefonisch, op locatie: hoe we het sneller oplossen

Xerox klantenservice

Service die bij u past.

Printers en multifunctionele systemen worden het meest gedeeld van al uw apparatuur. Daarom moeten ze betrouwbaar zijn. Dat is een reden waarom mensen Xerox kiezen – nu willen we u graag over enkele andere redenen vertellen.

Onze uitstekende techniek is slechts een deel van het verhaal. We hebben een hele reeks diensten en technologieën ontwikkeld met maar één enkel doel: de niet-productieve tijd minimaliseren om de productiviteit te maximaliseren.



“Het is fijn te weten dat alle antwoorden online staan. We vinden de flexibiliteit van actuele online ondersteuning bijzonder prettig.”



Onze website staat vol met advies en informatie, tips om problemen op te lossen en een complete bibliotheek van drivers, software en firmware die gedownload kan worden.

Op de machine

Xerox machines zorgen voor zichzelf. De prestaties worden voortdurend gecontroleerd en aanpassingen worden automatisch gedaan.

Indien uw interventie ooit nodig mocht zijn, dan kunt u simpelweg de aanwijzingen op het aanraakscherm volgen of de geïntegreerde ondersteuningsvideo's bekijken.

Online

Voor de meer gecompliceerde kwesties zult u het antwoord waarschijnlijk online vinden. De Xerox Support Website bevat alle kennis van al onze engineers en technisch ondersteunend personeel.

Type simpelweg uw vraag in en klik om onmiddellijk antwoord te krijgen.

Soms hoeft u niet eens terug te gaan naar uw bureau. Met een multifunctioneel systeem uitgerust met Xerox ConnectKey hebt u rechtstreeks toegang tot internet via het aanraakscherm van het controlepaneel.



“Meteen nadat ik mijn serienummer had ingetoetst, was ik in gesprek met een technisch expert. Een zeer efficiënt telefoontje loste de storing op.”

Telefonisch

Geeft u de voorkeur aan persoonlijk contact, dan kunnen we u daar ook mee van dienst zijn. Onze klantenservice kan u advies geven over alles waardoor u uw Xerox machine blijvend een topprestatie kunt laten leveren.



We maken gebruik van de meest geavanceerde technologie in de industrie om uw hardware en software op afstand te repareren.



We kunnen uw machines via een connectie op afstand analyseren en u precies vertellen wat u vervolgens moet doen.



We kunnen u per e-mail eenvoudig te volgen stap-voor-stap instructies toezenden.



We kunnen u door uzelf te vervangen onderdelen toezenden indien u deze nodig heeft.

We kunnen uw gesprek doorzetten naar een engineer of een bezoek op locatie regelen als de machine niet op afstand gerepareerd kan worden.

Eén telefoontje, meer hoeft u niet te doen.

“De agent was behulpzaam en snel. Ik heb precies gedaan wat ze me zei en toen was het probleem opgelost.”

Snelle oplossingen. Moeiteloze escalatie.

Meestal is er niet meer nodig dan één telefoontje of één klik om weer volledig productief te zijn.

70%

Telefoontjes die binnen 35 seconden beantwoord zijn



95%

Klantentevredenheid



45%

Op afstand opgeloste hardware problemen



80%

Op afstand opgeloste software problemen



Bel voor snelle effectieve ondersteuning met onze klantenservice.

Los het op afstand op, het is simpel:



Verbeter wat u afdruckt

We kunnen veel meer dan alleen problemen oplossen. We kunnen u ook waardevol advies geven over hoe u het beste rendement haalt uit uw investering in Xerox machines. Neem contact met ons op en ontdek:

- Hoe u de beste prestaties in stand kunt houden.
- Tips voor het gebruik van het juiste papier.
- Alles wat u moet weten over netwerkaansluitingen.
- Hoe u met Xerox software uw productiviteit kunt verhogen.

Uw virtuele engineer

Ons technisch team kan gedetailleerde diagnostische informatie rechtstreeks uit uw machine aflezen. In sommige gevallen is deze al geanalyseerd om de beste oplossing te bepalen.

Met uw toestemming kunnen we dan het beheer overnemen en het probleem op afstand oplossen. Het is net alsof u enkele minuten nadat u ons heeft gebeld een engineer op locatie heeft.



Streven naar perfectie

Bij Xerox streven we ernaar om klantenondersteuning volgens één standaard te leveren – totale klantentevredenheid. Ons ISO 9001 certificaat verzekert onze klanten van de best mogelijke oplossing.



	Weekdagen	Openingstijden	Telefoonnummers
Nederland	Maandag-vrijdag	08:00 – 17:30	020 656 3620
België (Vlaamse)	Maandag-vrijdag	08:00 – 17:30	2 713 14 53



www.support.xerox.com