

Asiakaspalvelu- ja tukipalvelukeskus



Huolto- ja tukipalvelut

Me Xeroxilla olemme vahvasti sitoutuneita tukipalvelutoimintaamme ja haluamme tarjota alan parhaita ja kattavia tukipalveluita kaikille Office-tuotteillemme. Huoltopalvelusopimuksista ja tukipistepalveluista online-tietopalveluun ja tekniseen puhelintukeen: tuki- ja huoltopalveluistamme löytyy sopiva ratkaisu jokaisen asiakkaan tarpeisiin.

Kaikkiin huoltopalveluihimme kuuluu:

- online-tukisivusto www.xerox.com/support
- käyttöoikeus asiakaspalvelu- ja tukipalvelukeskukseen
- laitteiston tuki- ja ylläpitopalvelut
- varaosat ja huoltotyö

Huolto- ja tukipalveluiden tavoite

Tarjota sellaista asiakaspalvelua ja tukipalveluita, jotka

- tekevät asiakkaat tyytyväisiksi
- parantavat asiakkaittemme kustannustehokkuutta ja tuottavuutta
- saavat tuotteemme toimimaan saumattomasti
- parantavat asiakkaittemme kilpailukykyä

Sitoutuminen huippulaatuun

Olemme sitoutuneet tuottamaan huippulaadukasta palvelua, minkä ansiosta asiakkaamme saavat valita kattavasta valikoimasta alan parhaita tukipalveluita. Me Xeroxilla käytämme uusinta tekniikkaa, jotta asiakkaasi saavat nauttia nopeasta ongelmanratkaisusta. Me myös autamme heitä tehostamaan liiketoimintaansa ja laitteittensa toimintaa.

Tuotteiden oma diagnostiikka

Tuki- ja huoltopalvelut ovat käytössä siitä hetkestä, kun tuote on asennettu. Tuotteen intuitiivinen ohjauspaneeli näyttää välittömästi ratkaisun moniin tavallisiin pulmiin ja ohjaa asiakkaasi löytämään lisää arvokasta tuotetietoa. Joissakin tuotteistamme on Internet-pohjaisia tukiominaisuuksia, joiden ansiosta asiakkaasi voivat itse tunnistaa ja korjata ongelmat nopeasti.

Online-tuki on vain hiiren napsautuksen päässä!

Xeroxin online-tukisivusto on tukipiste, joka on aina avoinna. Tältä helposti navigoitavalta sivustolta asiakkaasi saavat lisätietoa tuotteestaan. Tietokannastamme löytyvät välittömästi vastaukset teknisiin kysymyksiin.

Asiakkaan tarvitsee vain mennä sivustoon www.xerox.com/support, valita kohdemaansa ja napsauttaa kohtaa "Tuki & Ajurit." Tämän sivuston kautta pääsee helposti ja nopeasti tutustumaan ongelmanratkaisuvinkeihin ja muihin tärkeisiin tuotetietoihin.

Henkilökohtainen puhelinpalvelu

Jos asiakkaallasi on monimutkaisempia kysymyksiä ratkaistavanaan, puhelu Xeroxin Euroopan asiakaspalvelu- ja tukipalvelukeskukseen auttaa. Ammattitaitoinen ja ystävällinen puhelinpalveluhenkilökuntamme antaa henkilökohtaista asiantuntija-apua. Tavoitteenamme on saada tuote jälleen tehokkaaksi ensi soitosta.



Tiesitkö tämän?

Asiakaspalvelu- ja tukipalvelukeskus käynnisti toimintansa vuonna 1998, ja se toimittaa tukipalveluita 15 Euroopan maahan - Iso-Britanniaan, Irlantiin, Ranskaan, Saksaan, Espanjaan, Italiaan, Itävaltaan, Sveitsiin, Belgiaan, Hollantiin, Luxemburgiin, Norjaan, Suomeen, Tanskaan ja Ruotsiin - 11 eri kielellä. Yli 700 ihmistä työskentelee keskuksessa.

Mitä Euroopan asiakaspalvelu- ja tukipalvelukeskus tarjoaa?

- Asiakaspalvelu- ja tukipalvelukeskus on yhden luokun palvelupiste, josta saa ensiksikin puhelintukea teknisissä kysymyksissä ja toiseksi laitteisto- ja ohjelmistoapua.
- Keskus tukee Xeroxin Office-tuotesarjaa väritulostimista aina edistyneisiin monitoimilaitteisiin.

Puhelintuen edut

Asiakkaasi saa kaiken hyödyn irti laitteistaan, kun annamme neuvoja seuraavissa kysymyksissä:

- Kopiolaatu
- Materiaalien valinta ja käyttö
- Verkkoliittännät
- Xeroxille lisensoidut ohjelmistot
- Tulostustarvikkeiden asennus

Mihin Euroopan asiakaspalvelu- ja tukipalvelukeskus tähtää?

- Vastaamaan 80% asiakkaiden puheluita 20 sekunnissa tai nopeammin.
- Uusi Office-tuotesarjamme on tehty toimimaan täydellä teholla puhelintuella.
- Ympäri vuorokautinen tukipalvelu on tarjolla online Web-tuessa osoitteessa www.xerox.com/support



Asiakkaittemme kommentteja:

“ Puhelintukihenkilö oli todella avulias ... menin laitteen luo ja tein niin kuin hän neuvoi, ja ongelma oli ratkaistu saman tien ”

“ He olivat todella palveluhaluisia: kuuntelivat ongelmaani ja ratkaisivat sen ripeästi ”

PhaserSMART

PhaserSMART on automatisoitu Internet-pohjainen tuki- ja huoltopalvelutyökalu niille asiakkaille, jotka käyttävät Xeroxin verkkotulostimia. Työkalu ratkaisee loppukäyttäjän laitteelta saamiensa tietojen perusteella ongelman syyn ja antaa ratkaisuehdot.

PhaserSMARTin käyttö

- PhaserSMART Web-sivusto on osoitteessa www.phasersmart.com
- Xeroxin verkkotulostinten Web-sivusto on osoitteessa www.xerox.com/officeprinting/support
- CentreWare IS – napsauta Tuki-painiketta ja sitten teknisen tuen linkkiä.
- Tulostusapu – napsauta PhaserSMART-kuvaketta Phaser® 4400:ssa, Phaser 6200:ssa ja Phaser 7300:ssa.

CentreWare

CentreWare on Xeroxin innovatiivinen ohjelmistopaketti, joka asentaa, hallitsee, muokkaa asetukset ja valvoo yrityksen kaikkia verkkotulostimia ja -monitoimilaitteita ja raportoi niiden käytöstä – merkistä riippumatta.

CentreWare Web -käyttöliittymässä on tuttu ja tavallinen painike- ja puurakenne, jonka ansiosta ensikertalainenkin pääsee töihin hetkessä.

CentreWare Webissä on myös kattava sisäänrakennettu ohjeominaisuus, jonka avulla ongelmat ratkeavat nopeasti.

Näin asiakkaasi voivat asioida asiakaspalvelu- ja tukipalvelukeskuksen kanssa

Asiakaspalvelijamme tekevät kaikkensa, jotta tuote on täydessä käyttökunnossa heti ensimmäisestä soitosta. Jos tämä ei ole mahdollista, he toimivat yhteistyössä teknikon kanssa, jotta ongelma saataisiin ratkottua mahdollisimman pian.



Näin voit ottaa meihin yhteyttä

Puhelintukea kaikille Office-tuotteille

Puh: 09 693 79666

Laskuun liittyvät kysymykset

Puh: 09 693 79384

Sopimustiedot ja sopimusten jatkaminen

Puh: 09 693 79383

Web-tilaustyökalut

Tulostustarvikkeiden tilaustyökalun käyttö

Puh: 09 693 79383

Huoltosopimusten tilaustyökalun käyttö

Puh: 09 693 79383

Sopimusten hallintatyökalun käyttö

Puh: 09 693 79383

Ympäri vuorokautinen online-tuki ja uusimmat ajurit saatavilla osoitteesta

www.xerox.com/support



XEROX
Worldwide Partner