

# Xerox Deutschland

## Local service, global support



Ein internationales Unternehmen bietet in mehrfacher Hinsicht Vorteile. Zum einen greift es auf global verfügbare Ressourcen zurück. Zum Anderen kann es auf die gegebenen lokalen Anforderungen eines jeden Landes spezifisch eingehen.

Unsere heutigen Supportleistungen sind das Ergebnis von Erfahrungen, die wir als Pioniere bis jetzt gesammelt haben. Überall in der Welt haben Kunden hohe Erwartungen an unsere Produkte und Dienstleistungen. Doch es gibt auch landes- und unternehmensspezifische Anforderungen. Mit unseren individuellen Serviceleistungen können wir die Bedürfnisse unserer Kunden in Deutschland gemäß der Kundenanforderungen abdecken.

### Maßgeschneiderter Service

Individuelle Bedürfnisse erfordern maßgeschneiderte Serviceleistungen. Neben einem Standardangebot, das allen unseren Kunden zur Verfügung steht, bieten wir zusätzlich anpassbare Servicepakete, die je nach Wunsch erweitert werden können.

#### 1. Standardpaket

- Dokumentierte Prozesse für Kundenbetreuung und Störungsbehebung
- Telefonische und fachliche Betreuung
- Technikereinsatz beim Kunden
- Eskalationsunterstützung durch nationale und internationale Spezialisten
- Internetbasierte Online Selbsthilfe
- Regelmäßige Überprüfung der Serviceleistungen
- SMart eSolution\* (automatische elektronische Zählerstandsübermittlung und Ferndiagnose)
- Verbrauchsmaterialbestellung rund um die Uhr online
- Kostenlose Firmware Updates durch den Kunden über [www.xerox.com](http://www.xerox.com)
- Entsorgung über Green World Alliance für wieder verwendbare Teile

#### 2. Optional zum Standardpaket

- Vorbeugende Wartung
- Serviceabdeckung auch außerhalb der Geschäftszeiten (telefonische oder vor Ort Unterstützung durch Software- bzw. Hardware Spezialisten)
- Corporate Helpdesk Training und Zertifizierung (Ferndiagnose Helpdesk für 1st-Level-Kundensupport\*)
- Dedizierter Techniker vor Ort
- Customer Education (Bedienertraining)
- Xerox Productivity Plus\*\*
- Xerox Managed Print Services
- Service Plus (Ihr flexibler Office Service)
- Störungsmeldung rund um die Uhr
- Firmware Updates durch einen Xerox Mitarbeiter vor Ort
- Entsorgungsbehälter beim Kunden vor Ort – „Eco Box“

#### 3. Auf Anforderung

- Service-Bereitschaft rund um die Uhr
- Ad-hoc Schichtbetreuung
- Teil- oder Generalüberholung
- Umzug von Systemen
- Detailberatung durch Analytiker
- Kurzzeitmieten für Veranstaltungen und Verarbeitung von kurzzeitigen Extra-Volumina

Reaktionszeit bei Störungen bis zum Eintreffen des Technikers vor Ort:

Production	Ø 2-4 Arbeitstunden
Office Farbe	Ø 4-6 Arbeitstunden
Office S/W	Ø 6-8 Arbeitstunden
Drucker/Phaser	Ø nächster Arbeitstag

\* Nur für Office-Produkte \*\* Nur Produktionssysteme

### Unser „Perfect Call“ Prozess



## Geographische Organisation

- Hauptsitz
- Service-Zentrale
- Service-Stützpunkte

### Serviceleistungen aus einer Hand

Über 350 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sind für unsere Serviceorganisation direkt sowie bei Partnern für uns tätig. Dank ihrer fundierten Aus- und Weiterbildung und ihrer Kompetenz arbeiten sie hoch effizient. Die Planung der Kundeneinsätze erfolgt anhand der vereinbarten Service Levels sowie den vereinbarten Vertragsbedingungen. Bereits bei Störungseingang werden die Ursachen diagnostiziert.

Unsere Mitarbeiter führen neben Reparaturen auch Updates oder Modifikationen die die Stabilität der Maschinen weiter verbessern hinaus stehen sie in Spitzenproduktionszeiten bzw. bei Schichtbetrieb im Serviceeinsatz rund um die Uhr für unsere Kunden. Unterstützung erfahren sie dabei durch modernste elektronische Hilfsmittel, Diagnosetools und über Datenbanken. Daneben können sie auch lokal und international auf das Fachwissen unserer Produktspezialisten und Analytiker zurückgreifen.

Hochqualifizierte Software-Analytiker sind nicht nur mit Xerox Produkten sondern mit allen branchenüblichen Anwendungen vertraut. Dies ermöglicht eine produktübergreifende Analyse und Problembhebung aus einer Hand.

Unser nationales Customer Education Team von Kundentrainern, das Leistungspotenzial Ihres Xerox Systems optimal zu nutzen. Sie erhalten z.B. Unterstützung bei der Implementierung von Workflows, schrittweise Anleitungen zur Farboptimierung, beim Duplexdruck oder zur Speicherung beim On-Demand-Druck.

Wir bieten zudem Schulungsmodulare für Einsteiger und Fortgeschrittene an. Sollten Sie nach zusätzlichen Geschäftsmöglichkeiten im Digitaldruck suchen, dann unterstützen wir Sie im Produktionsumfeld gerne mit dem erprobten „Profit Accelerator“.

Zu welchen Themen Sie auch immer eine Frage haben, wir bieten Ihnen die flexible Lösung dazu.

### Moderne Logistik

- Die Ersatzteilbestellungen erfolgen online durch unsere Techniker über das europäische Zentrallager.
- Die Belieferung geschieht über Nacht durch einen speziellen Lieferservice direkt zu unseren Technikern.
- Für Eilaufträge können wir zudem auf lokale Ersatzteillager innerhalb Deutschlands zurückgreifen. Die Auslieferung kann von der Selbstabholung bis hin zur Expresslieferung per Kurier erfolgen.
- Für Großkunden richten wir bei Bedarf dedizierte Kundenlager vor Ort ein.
- Unsere zentrale Logistik in Holland steht unseren Technikern bei Zusatz-Services rund um die Uhr zur Verfügung.
- Ersatzteile können daher auch aus Holland 24 Stunden am Tag direkt per Kurier zum Kunden geliefert werden.



### Ein Beitrag für unsere Umwelt

Die Rücksendung von ausgedientem Verbrauchsmaterial erfolgt im Rahmen unseres Green World Alliance Programms bzw. durch Sammelbehälter bei unseren Großkunden.

Nähere Informationen sowie die Druckvorlagen für Rücksendeetiketten erhalten Sie Online unter [www.xerox.com/gwa](http://www.xerox.com/gwa).

### Gute Gründe sich für Xerox zu entscheiden

- Unsere Serviceorganisation verfügt als Pionier über langjährige Erfahrung.
- Sie haben einen Ansprechpartner; von der Produktentwicklung über die Produktion bis hin zur individuellen Betreuung nach der Installation.
- Unser internationales Know-How kommt Ihnen bei der Lösung technischer Probleme zugute.
- Durch ausgefeilte Prozesse erreichen wir eine maximale Systemverfügbarkeit der Geräte
- Wir bieten einen individuellen Systemsupport der Ihren Bedürfnissen gerecht wird, von A bis Z.
- Wir verfügen als globales Unternehmen über ein Wissensnetzwerk welches unsere Kunden zugute kommt.
- Als lokale Organisation verstehen wir es aber auch die Bedürfnisse unserer Kunden in Deutschland flexibel abzubilden.

