

**GUIDE PRATIQUE
SUPPORT CLIENT**

COMMENT NOUS CONTACTER ?... UNE OFFRE A 360°

La transformation de notre Support Client

Cher partenaire,

Notre philosophie est de concevoir des produits, des logiciels et des services dont la disponibilité optimisée garantie une productivité maximale. Nous continuons à développer nos possibilités d'assistance digitale permettant à un client de nous contacter quand il le souhaite, avec les moyens de son choix.

Xerox a toujours privilégié une qualité de service et d'assistance pour ses clients. La compétence de nos techniciens lors de leurs visites sur site répond aux exigences croissantes de nos clients.

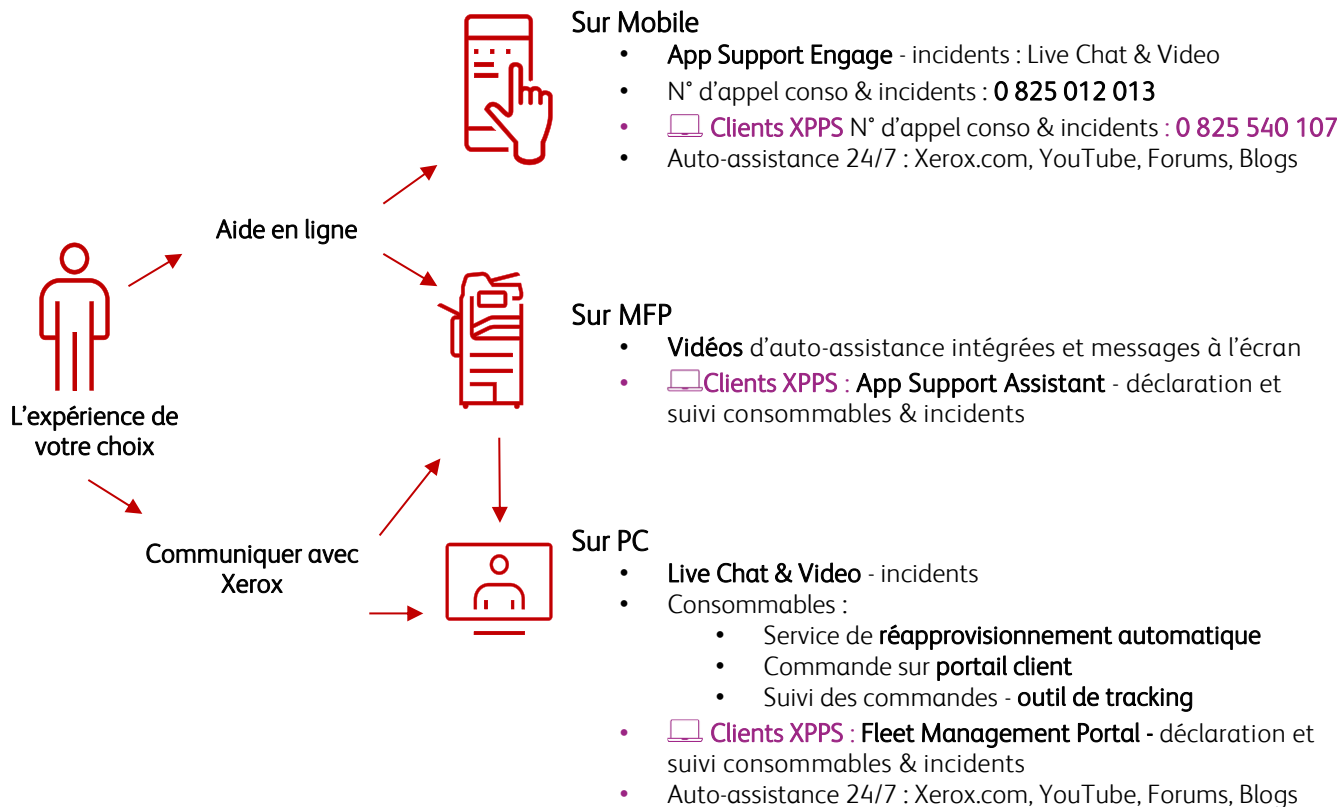
Dans le monde digital actuel, nous voulons créer des expériences qui soient fluides et en adéquation avec les besoins de nos clients – que ce soit une assistance sur site ou une assistance virtuelle immédiate.

Cette transformation se traduit par des investissements en termes de technologie, d'innovation et de bases de connaissances. L'objectif est de procurer à nos clients la meilleure expérience possible, notamment en donnant un accès rapide à des experts du support digital en direct pour les guider à travers des étapes simples et apporter une réponse rapide à un incident ; 45 % des tickets étant résolus en moins de 12 minutes.

En outre, nous utilisons également des données et des analyses prédictives pour anticiper et réaliser des diagnostics sur nos matériels *Intelligent Workplace Assistant*.

Xerox s'engage ainsi à fournir le meilleur support à ses clients par les moyens les plus adaptés.

Synthèse de nos points de contacts



Détails des points de contacts

Sur Mobile

App Support Engage - incidents

Un support digital pour assister les clients dans la recherche de solutions techniques.

→ Téléchargeable sur [Google Play](#) ou [App Store](#)



Auto-assistance 24h/24 et 7 jours sur 7

Différents supports techniques permettant au client une auto-assistance 24h/24 et 7J/7 : site internet, support Youtube, forum client et blog « At your service ».



xerox.com/Support



[YouTube/Support](https://www.youtube.com/Support)



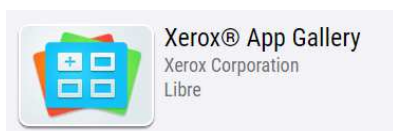
[Customer Forum](#)



[Community Blog](#)

Sur MFP

Vidéos intégrées et messages sur MFP



En complément des différentes vidéos d'aide intégrées sur le MFP, il est possible au travers des Apps de communication de l'[App Gallery](#), de personnaliser son message (texte, image, vidéo...) de support visible par l'utilisateur final sur tous les équipements.

📱 Clients XPPS : Application Xerox® Support Assistant 3.0



Support Assistant 3.0
Xerox Corporation
Libre

Unique en son genre, l'appli **Support Assistant** permet aux clients **XPPS** de communiquer avec le service technique directement sur le périphérique.

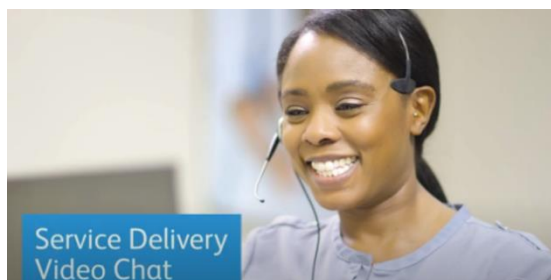
→ Télécharger directement à partir de votre **MFP** sur l'**App Gallery**

→ Ou télécharger à distance sur votre **PC** via l'**App Gallery**, en enregistrant les équipements, l'[application Support Assistant](#) pourra être ensuite envoyée vers tous les multifonctions.

xerox™

Sur PC

Live Chat & Vidéo - incidents



Lors de la prise de contact, nous laissons au client le choix de la communication : **téléphone** ou **Live Chat**.

Avec un **chat live** ou **vidéo**, le client accède à un expert du **Digital Support** pour assurer une assistance optimale et efficace. Cela permet à l'utilisateur final d'appeler à côté de son équipement, permettant ainsi de résoudre plus rapidement les problèmes via vidéo.

Consommables : commande

Le service de **réapprovisionnement automatique de toners « ASR »** est la solution à privilégier. Simple, efficace et évolutif, laissez la technologie passer commande pour vous. Accessible via le **portail de commande en ligne**, 24h/7j, en créant un **compte client** où le client pourra gérer le service ASR et commander d'autres consommables.

Une fois connecté au portail client, choisir l'option « ASR Enrolment and Management ».
Pour connecter des équipements et tout savoir sur **ASR**.

Consommables : suivi des commandes (* nouveau) / Track & Trace

Suivi de commande

Numéro de commande:

Numéro de série:

N° de département:

RECHERCHER

Accessible 24h/7j, il est facile de **suivre la progression des commandes et obtenir les preuves de livraison**. Munissez-vous de votre numéro de commande, numéro de série de l'équipement et de votre numéro de département.

→ Accéder à l'**outil Track & Trace**

🖨 Clients XPPS : Fleet Management Portal (FMP) – consommables et incidents



Fleet Management Portal

A partir du **Fleet Management Portal (FMP)**, et grâce aux alertes automatisées « Device Remote Alert » le client peut :

Pour les **consommables** :

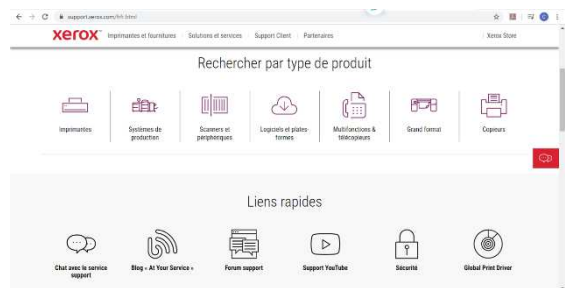
- Visualiser le niveau des consommables par MFP
- Suivre les tickets de commande de consommables

Pour les **incidents** :

- Visualiser les incidents par équipement
- Déclarer et suivre les tickets incidents

NB : accessible uniquement par le contact enregistré comme « user admin », au travers du compte créé.

Auto-assistance 24h/24 et 7 jours sur 7



Support Xerox®

Choisissez le support que vous souhaitez parmi le **site internet**, le **support YouTube**, le **forum client**, le Blog « **At your service** ».

Sur le site internet, vous trouverez également la mise à jour des pilotes d'impression et des logiciels des équipements.