

Folleto sobre el servicio
al cliente de Xerox



Integrado, en línea, al teléfono, a
domicilio: cómo lo solucionamos antes

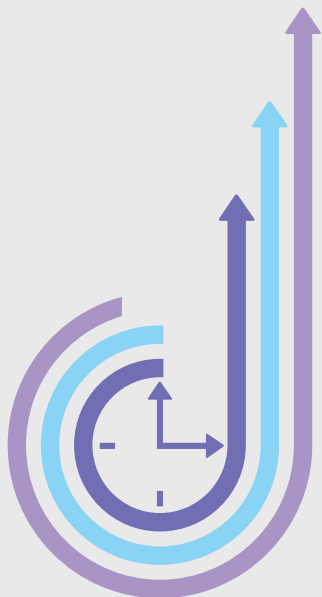
Servicio al cliente de Xerox



Servicio a su medida.

Las impresoras y los equipos multifunción son los dispositivos más compartidos de su equipamiento. Necesita que sean fiables. Por esta razón las personas eligen Xerox: ahora nos gustaría hablarle de algunas otras.

Crear excelencia es solo parte de la historia. Hemos desarrollado una amplia gama de servicios y tecnologías con un único objetivo en mente: lograr el tiempo de inactividad mínimo para una máxima productividad.



"Es bueno saber que todas las respuestas están en línea. Nos gusta la flexibilidad del soporte inmediato en conexión."



Nuestro sitio web está lleno de consejos e información, sugerencias para la solución de problemas y toda una biblioteca de controladores, software y firmware descargables.

Integrado

El equipo Xerox sabe cuidarse. El rendimiento se supervisa de forma continuada y los ajustes se realizan automáticamente.

Si fuera necesaria una intervención, solo deben seguirse las indicaciones de la pantalla, o bien, visualizar los vídeos integrados de asistencia.

En línea

Para asuntos más complicados, seguro que encontrará la respuesta en línea. La página Web de asistencia de Xerox contiene el conocimiento combinado de todos nuestros ingenieros y personal de apoyo técnico.

Simplemente escriba su pregunta y haga clic para obtener respuestas inmediatas.


A veces, ni siquiera tendrá que volver a su escritorio. Con un equipo multifunción impulsado por ConnectKey de Xerox puede acceder a la web directamente desde el panel de control de la pantalla táctil.





“Al poco de escribir mi número de serie, ya estaba hablando con un experto de asistencia técnica. Una llamada muy eficaz solucionó mi problema.”


Al teléfono

Si prefiere el contacto personal, también podemos ayudarle. Nuestro servicio al cliente le puede asesorar sobre todos los aspectos para mantener su producto Xerox funcionando al máximo rendimiento.

 Utilizamos la tecnología más avanzada de la industria para solucionar los problemas de su hardware y software de forma remota.

 Podemos analizar su equipo a través de una conexión remota y decirle exactamente qué hacer a continuación.

 Podemos enviarle por correo electrónico instrucciones fáciles de seguir paso a paso.

 Podemos enviarle piezas sustituibles por el cliente, si las necesita.





Podemos transferir la llamada a un técnico u organizar una visita in situ si el dispositivo no se soluciona a distancia.

Una llamada es todo lo que necesita.

“El agente fue muy amable y rápido. Hice exactamente lo que me dijo y se solucionó el problema.”

Soluciones ágiles. Sencilla notificación de los problemas a niveles superiores.

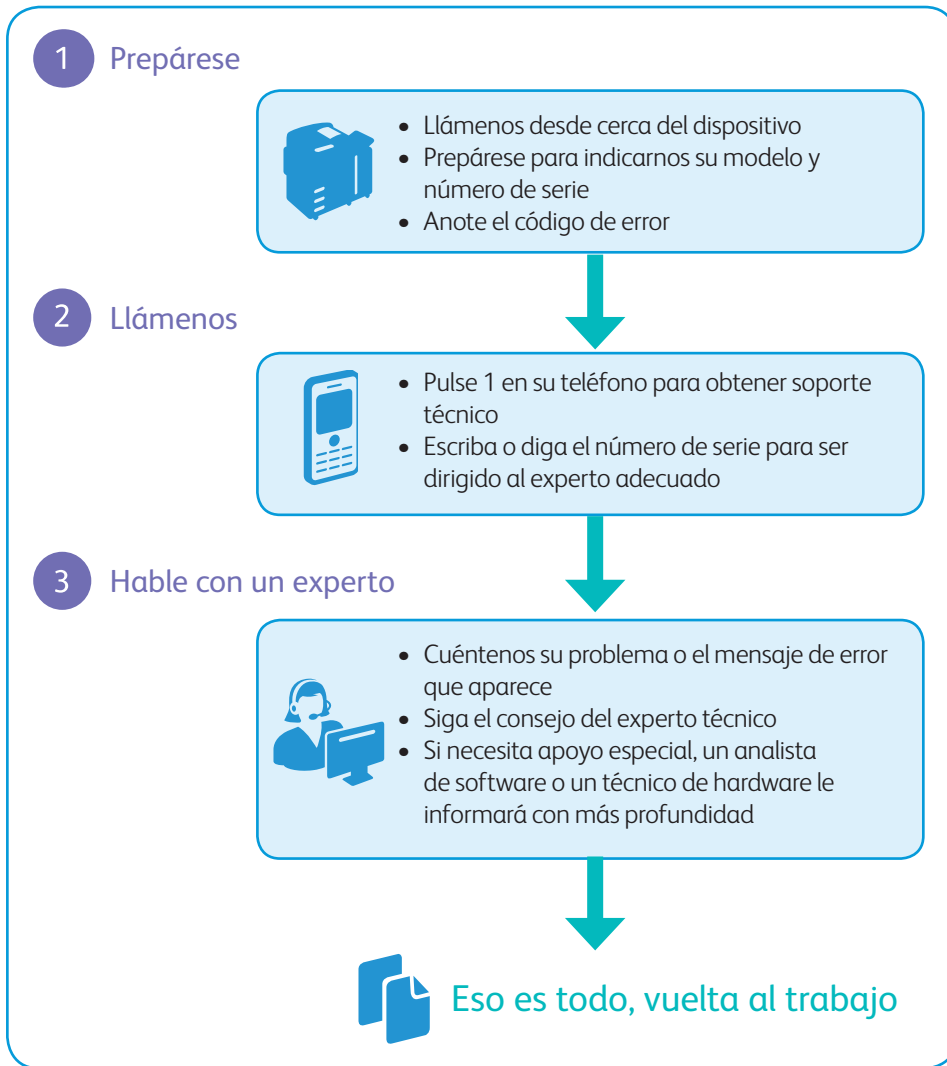
La mayoría de las veces, una llamada o un clic es todo lo que se necesita para volver a la plena productividad.

- 70 %** Llamadas atendidas antes de 35 segundos 
- 95 %** Satisfacción del cliente 
- 45 %** Problemas de hardware solucionados remotamente 
- 80 %** Problemas de software solucionados a distancia 



Para una asistencia rápida y eficaz, llame a nuestro Servicio de Atención al Cliente.

Solucionarlo en remoto es muy sencillo:



Mejore lo que se imprime

Podemos hacer mucho más que solucionar problemas. También podemos darle valiosos consejos para conseguir el mejor retorno de su inversión en equipos Xerox. Póngase en contacto para descubrir:

- Cómo mantener el mejor rendimiento.
- Consejos para utilizar el papel correcto.
- Todo lo que necesita saber acerca de la conectividad de red.
- Cómo aumentar la productividad con software de Xerox.

Su técnico virtual

Nuestro equipo técnico puede tomar la información detallada de diagnóstico directamente desde su máquina. En algunos casos, ya habrá sido analizado para determinar la mejor solución.

Con su permiso, podremos tomar el control y solucionar el problema de forma remota. Es como tener un técnico en el sitio a los pocos minutos de habernos llamado.



Compromiso para prestar un servicio de la máxima calidad

En Xerox, estamos comprometidos a ofrecer asistencia al cliente siguiendo la norma de "Satisfacción Total del Cliente". Nuestra certificación ISO 9001 garantiza la mejor resolución posible para nuestros clientes.



	Días de la semana	Horario	Teléfonos
España	De lunes a viernes Agosto	de 8h00 a 17h30 de 8h30 a 15h00	915 203 540



www.support.xerox.com