



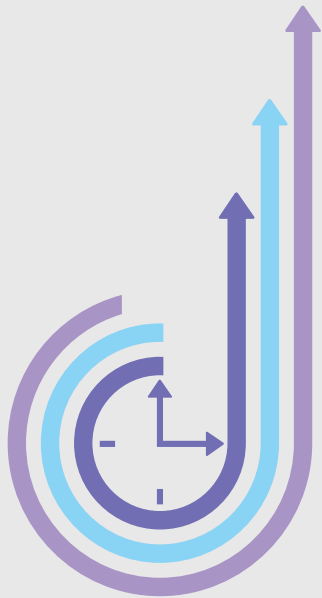
# Integriert, online, per Telefon, vor Ort: Immer die schnellste Lösung

Xerox Kundendienst

# Service, wie Sie ihn brauchen.

Drucker und Multifunktionssysteme sind die Geräte, die Sie am häufigsten nutzen und am dringendsten brauchen. Deshalb müssen sie zuverlässig sein. Das ist einer der Gründe, warum Käufer sich für Xerox entscheiden – aber es gibt noch eine ganze Reihe anderer.

Hervorragende technische Leistung ist nur ein Aspekt von vielen. Wir haben eine Vielzahl verschiedener Services und Technologien entwickelt, die nur einem einzigen Zweck dienen: Minimale Ausfallzeiten für maximale Produktivität.



„Gut zu wissen, dass ich alle Antworten online finden kann. Flexibler Online-Support, jederzeit sofort. Genau das brauchen wir.“



Unsere Webseite ist voll mit Ratschlägen und Informationen, Tipps für die Beseitigung von Störungen und einer vollständigen Bibliothek herunterladbarer Treiber, Software und Firmware.

## Integriert

Xerox-Systeme kontrollieren sich selbst. Die Leistung wird permanent überwacht und jede Abweichung automatisch korrigiert.

Sollte doch einmal ein Eingriff notwendig sein, brauchen Sie nur die angezeigten Anweisungen zu befolgen oder die integrierten Hilfevideos aufzurufen.

## Online

Wenn es komplizierter wird, finden Sie wahrscheinlich online die richtige Antwort. Auf der Xerox Support-Website haben wir das kombinierte Wissen aller unserer Techniker und im technischen Support tätigen Mitarbeiter gesammelt.

Geben Sie einfach Ihre Frage ein und rufen Sie per Mausclick die Antworten auf.

Manchmal müssen Sie noch nicht einmal zu Ihrem Schreibtisch gehen. An einem Xerox ConnectKey-gesteuerten Multifunktionssystem können Sie vom Touchscreen-Bedienfeld aus direkt ins Internet gehen, wenn Sie es Ihrem Gerät erlauben.



„Sobald ich meine Seriennummer eingegeben hatte, war auch schon ein qualifizierter Support-Mitarbeiter in der Leitung. Er kannte sich aus und hatte die Störung im Nu behoben.“

## Per Telefon

Wenn Ihnen ein persönlicher Kontakt lieber ist, auch das haben wir. Unser Kundendienst kann Sie umfassend beraten, was Sie alles tun können, damit Ihr Xerox-Produkt immer mit höchster Leistung läuft.



Mit der branchenweit modernsten Technologie beheben wir Hardware- und Softwarestörungen per Fernzugriff, wenn Sie es uns gestatten.



Über eine Remote-Verbindung analysieren wir Ihr System und führen Sie Schritt für Schritt durch die Problemlösung nach Ihrer Zustimmung.



Einfache, schrittweise auszuführende Anweisungen schicken wir Ihnen per E-Mail.



Wenn Sie Austauschmodule brauchen, schicken wir Ihnen diese unverzüglich zu.

Wir können Ihren Anruf an einen Techniker weiterleiten oder einen Technikereinsatz vor Ort veranlassen, wenn Fehler aus der Ferne nicht zu beheben sind.

## Ein Anruf genügt.

„Die Mitarbeiterin war sehr entgegenkommend und schnell. Ich habe getan, was sie mir gesagt hat, und dann war das Problem auch schon gelöst.“

## Schnelle Lösungen. Nahtlose Eskalation.

In den meisten Fällen genügt ein Anruf oder ein Mausklick, um wieder mit voller Produktivität zu arbeiten.

**70 %** Anrufannahme innerhalb von 35 Sekunden



**95 %** Kundenzufriedenheit



**45 %** Remote-Behebung von Hardwareproblemen

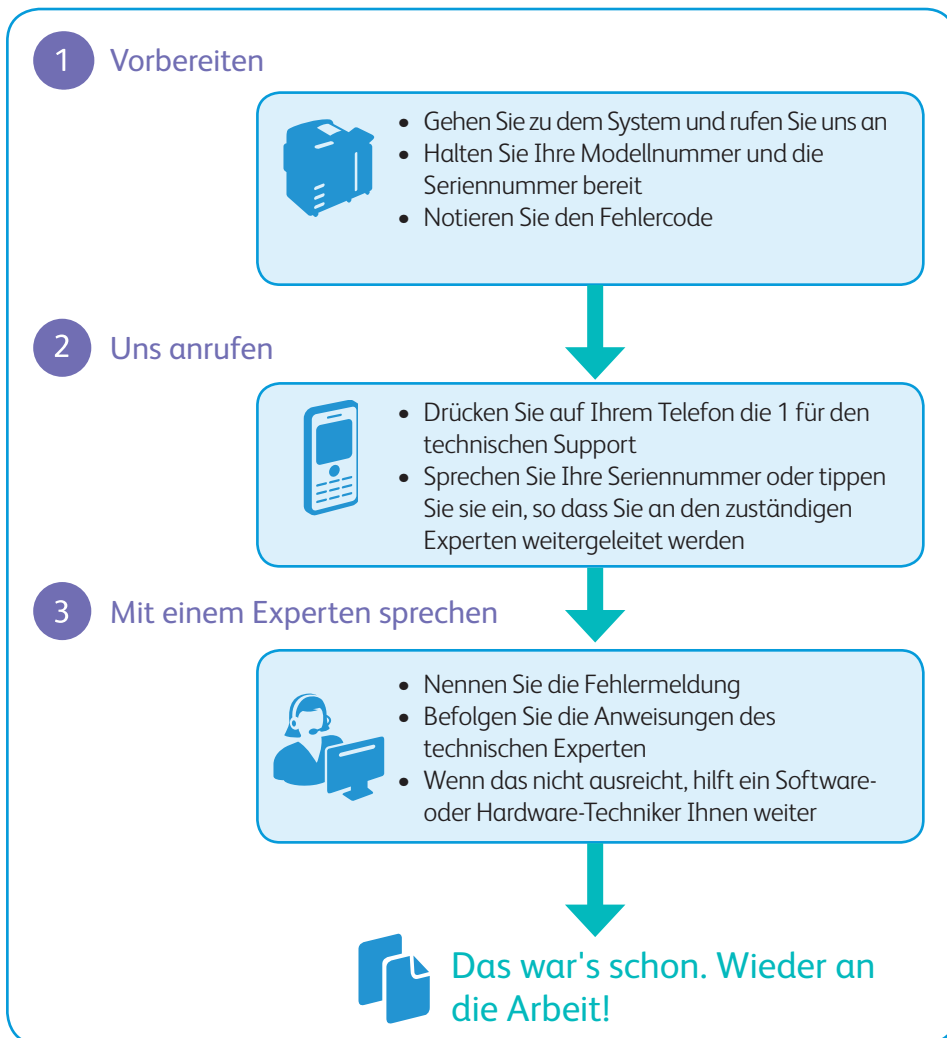


**80 %** Remote-Behebung von Softwarefehlern



# Unser Kundendienst hilft schnell und effektiv. Rufen Sie ihn an.

Remote-Fehlerbehebung ganz einfach:



## Bessere Druckergebnisse

Wir können mehr als nur Probleme beheben. Wir beraten Sie auch, wie Sie das Beste aus Ihrer Investition in Ihr Xerox-System herausholen. Lassen Sie sich zeigen:

- Wie Sie die bestmögliche Leistung erhalten.
- Tipps zur Verarbeitung des richtigen Papiers.
- Alles, was Sie über den Netzwerkanschluss wissen müssen.
- Wie Sie mit Xerox-Software Ihre Produktivität steigern.

## Ihr virtueller Techniker

Unser technisches Team kann detaillierte Diagnosedaten direkt von Ihrem Gerät abrufen. In einigen Fällen sind diese Daten sogar schon auf die bestmögliche Lösung hin analysiert worden.

Mit Ihrer Erlaubnis können wir dann aus der Ferne eingreifen und das Problem direkt beheben. Fast so, als wäre ein Techniker wenige Minuten nach Ihrem Anruf an Ort und Stelle.



## Engagement für exzellente Qualität

Für Kundendienst von Xerox gibt es nur den einen Standard – Total Customer Satisfaction. Unsere ISO 9001-Akkreditierung garantiert die bestmögliche Lösung der Probleme unserer Kunden.



	Wochentage	Öffnungszeiten	Rufnummern
Deutschland	Montag-Donnerstag Freitag	07:00 - 18:00 07:00 - 16:00	<b>069 999915632</b>
Schweiz (deutschsprachig)	Montag-Freitag	07:30 - 17:30	<b>043 299 90 00</b>
Österreich	Montag-Freitag	07:30 - 17:00	<b>01 207 9000</b>



[www.support.xerox.com](http://www.support.xerox.com)