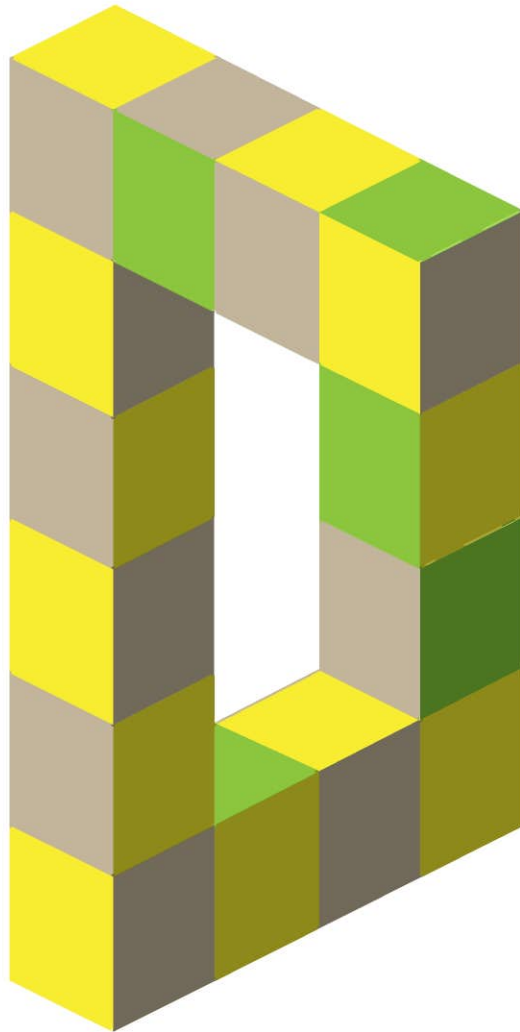
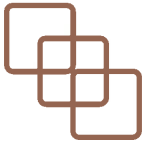


O

サポート&メンテナンス Office support



この立体を上から見ると
どう見えるのでしょうか？

根本的な問題解決をお教えます。

「こんな時、どうするんだっけ？」もっと便利に、もっとスムーズに活用できるはずなのに…。
今さら聞けないことって案外多いかも。
アレコレ悪戦苦闘していた問題を、ズバッと解決します。



O

Office support

サポート&メンテナンス

信頼の技術でサポートいたします。

ゼロックスの商品に対する信頼度は、極めて高いものがありますが、トラブルを未然に防ぐためのメンテナンスは欠かせません。いつもベストコンディションでお使い頂くため、新しい技術と専門知識をもったカスタマーエンジニア(CE)が、きめ細かいサービスを行っています。

1 お客様

お電話によるご要請。

専用電話番号での受付

- マシンの修理依頼
- コピー質等の調整御依頼
- 消耗品等のご注文



故障
受付

2 お客様テレフォンセンター

選任オペレーターが お受けします。

お客様に安心してご利用いただける体制を支えるため、お客様管理システムを全国オンラインで整えています。



機械のダウンタイム短くする CEコントロール

CEの動きを細かくマネジメントすることにより、ダウンタイム(機器が使えない時間)をできるだけ少なくしています。

機械の故障、お困りごとや不明点について迅速に対応できる体制。

お客様の過去の故障受付状況・訪問状況を管理しており、よりよいサービスを提供できるよう心掛けています。

全国、どの地区のどの機械状況も即時に把握、日々のサービス活動の改善に反映させています。

全国の機械品質状況を把握し、現製品の改善/新製品開発へ反映させています。

要請

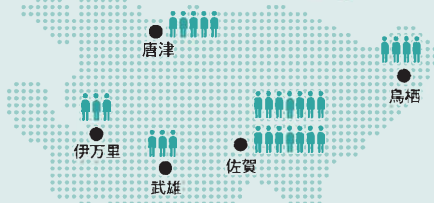
3 エンジニア派遣

訪問予定時間をご案内します。

コールバックを行い要請内容を確認し、お客様へ訪問予定時間をご案内することにより、お仕事への影響を出来る限り軽減いたします。



【カスタマーエンジニアの配置】



資格取得状況

機種別及びITスキル教育をメーカー研修所にて受講

●MCSE (Microsoft)	4名
●MCP (Microsoft)	10名
●ACSA (Apple)	2名
●CCNA (Cisco)	2名
●ドットコムマスター	15名
●ドットコムマスター★	3名
●DD第一種 (工事担任者)	23名

2011年9月末現在

派遣

4 修理&メンテナンス

豊富な経験を積んだ エンジニアが 対応に伺います。

お客様の過去の故障受付状況・訪問状況を管理しており、よりよいサービスを提供できるよう心掛けています。

