



KONICA MINOLTA

L'EXCELLENCE AU SERVICE DE NOS CLIENTS

✓ Votre équipe Konica Minolta en charge du traitement et du suivi administratifs de vos commandes.

Les équipes en charge de vos dossiers sont des professionnels dédiés à la mise en place de vos parcs et sont là pour vous permettre des déploiements en toute sérénité au niveau administratif.

Ils sont vos interlocuteurs privilégiés et ont à cœur de tout mettre en œuvre pour faire de vous un client satisfait en vous accompagnant tout au long de notre collaboration.



* La passion de l'innovation

Giving Shape to Ideas*

L'EXCELLENCE
AU SERVICE DE NOS CLIENTS

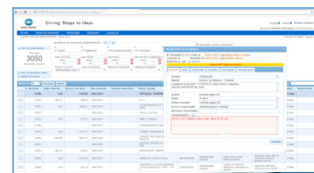
LE SERVICE EXCELLENCE CLIENTS : UNE ORGANISATION STRUCTURÉE

Le Service Excellence Clients est organisé et adapté de façon à répondre à vos attentes et à vos besoins.

Une expertise humaine

Les équipes Konica Minolta sont des collaborateurs formés, compétents et conscients des enjeux et de la réactivité nécessaire à votre activité.

Nous sommes présents pour vous accompagner au mieux dans vos démarches administratives. Le Service Excellence Clients s'engage à vous apporter une assistance administrative professionnelle et personnalisée après la signature de votre contrat.



Helpdesk
Konica Minolta :
un outil dédié
de relation client



Les missions

Des typologies d'experts sont à votre service suivant vos besoins. Ces différentes équipes étudieront attentivement vos demandes pour vous fournir des renseignements clairs et précis.

- **Equipe Matériel** : en charge de l'enregistrement de vos commandes et de la mise en place de votre contrat.
- **Equipe Changements d'adresse et de coordonnées** : permet le traitement rapide de vos changements de coordonnées. Une équipe dédiée se chargera des modifications liées à votre contrat.
- **Equipe Facturation** : cette équipe est en charge du suivi et de l'ajustement de la facturation de vos services
- **Equipe Fin de Contrat** : lorsque le contrat arrive à terme, cette équipe prend en charge la gestion de la clôture pour que tout soit réalisé dans les meilleurs délais.

En chiffres

160 000 équipements
sous contrat



3 000 demandes clients
par mois



140 000 factures clients
par trimestre



44 000 clients



Une équipe à votre écoute

Afin de faciliter le traitement de vos appels et de vous permettre de joindre le bon interlocuteur dès le départ, nous mettons en place une orientation automatique de vos appels vers les équipes compétentes.

Le Centre Relation Client prendra en charge votre appel en identifiant et clarifiant votre besoin, le transmettra à l'équipe concernée pour un traitement adéquat.

Le **Centre Relation Client** est l'équipe à votre écoute pour toutes vos questions administratives complexes.



Notre objectif :
Satisfaire nos clients en leur
offrant un service d'excellence

LA GESTION ET LE CYCLE DE VIE DU CONTRAT CLIENTS

La prise en charge de votre contrat

Votre contrat est mis en place lors de l'enregistrement de la commande du matériel. Les conditions définies avec vous par les interlocuteurs commerciaux sont transmises au Service Excellence Clients pour être validées et enregistrées.

La mise en place du contrat comprend notamment :

- les adresses de livraison,
- les conditions administratives dont les conditions paiement
- le mode de relevé compteur
- les conditions de facturation (trimestrielle par exemple),
- les prestations éventuellement incluses dans le contrat.
- les contacts pour la livraison des consommables et les relevés compteurs

Le contrat entre en vigueur à la **livraison du matériel** afin de permettre les interventions techniques, les livraisons de consommables et bien entendu, la facturation.



Administration et contrôle

Le contrat est suivi par l'équipe afin d'assurer son traitement et ses modifications éventuelles (comme par exemple le regroupement de factures sur une entité ou par adresse). Plusieurs contrôles sont effectués avant de rendre le contrat opérationnel afin d'assurer un démarrage optimal.

Notre équipe peut vous aider lors de la mise en place du contrat à définir ensemble la solution optimale en fonction de votre besoin. N'hésitez pas à nous contacter avant la mise en place.

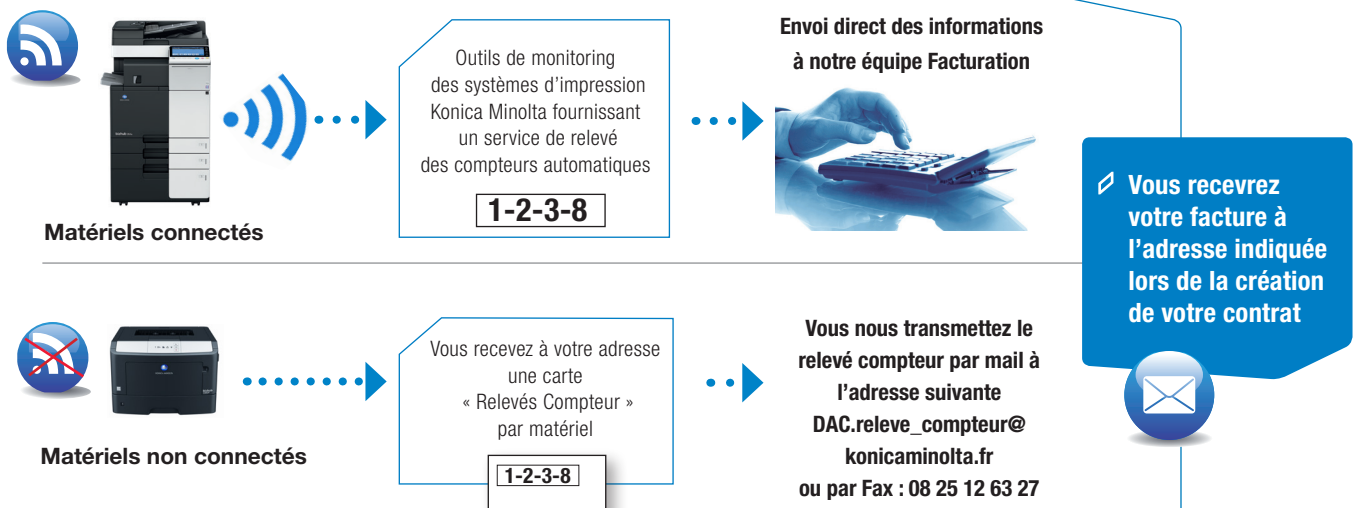
Gestion de votre facturation

Quel que soit le type de moteurs en place chez vous, un processus simple est mis en place pour une facturation fiable.



Principe de fonctionnement

Typologie du matériel



LA GESTION DES MODIFICATIONS DE CONTRAT ET PRESTATIONS DE SERVICES

Les modifications de contrats en cours de validité sont effectuées par les équipes du Service Excellence Clients en fonction du type de demande.

Vous trouverez ci-dessous le tarif de certaines prestations spécifiques.

PRESTATIONS	TARIF
Changement d'adresse	25,00 €
Changement d'entité	25,00 €
Traitement Express de changement d'adresse (sous 24h)	35,00 €
Duplicata de facture	25,00 €
Copie de contrat	40,00 €
Déménagement	sur devis
Mise en place de Regroupement/dégroupement de factures	35,00 €
Correction de facture suite à non réception de relevés compteurs	25,00 €
Etablissement de fichiers Excel base facture (reporting de facturation)	35,00 €



**UNE RELATION CLIENT
SIMPLE & FLUIDE**



0825 120 123

0.15 € TTC / min
depuis un poste fixe

UN NUMÉRO UNIQUE !

*Notre équipe est à votre disposition
pour répondre à vos questions*



KONICA MINOLTA

Konica Minolta

Business Solutions France

365-367 route de Saint-Germain

78424 Carrières-sur-Seine Cedex

www.konicaminolta.fr

S.A.S au capital de 26 490 000 Euros

RCS Versailles B302 695 614

Adresse de votre point de vente Konica Minolta