

# PRESENTATION DU SERVICE EXCELLENCE CLIENTS



KONICA MINOLTA





- **Le Service Excellence Clients en quelques chiffres**
- **Le Service Excellence Clients : une organisation structurée**
- **La mise en place de votre contrat**
- **Le cycle de vie de votre contrat**
- **La facturation**
- **Notre Centre de Relation Client**
- **Tarif Prestation**
- **Fin de contrat**



# LE SERVICE EXCELLENCE CLIENTS EN QUELQUES CHIFFRES



KONICA MINOLTA

**160 000** équipements  
sous contrats



**140 000** factures  
clients par trimestre



**3000** demandes clients  
par mois



**44 000** clients



# LE SERVICE EXCELLENCE CLIENTS

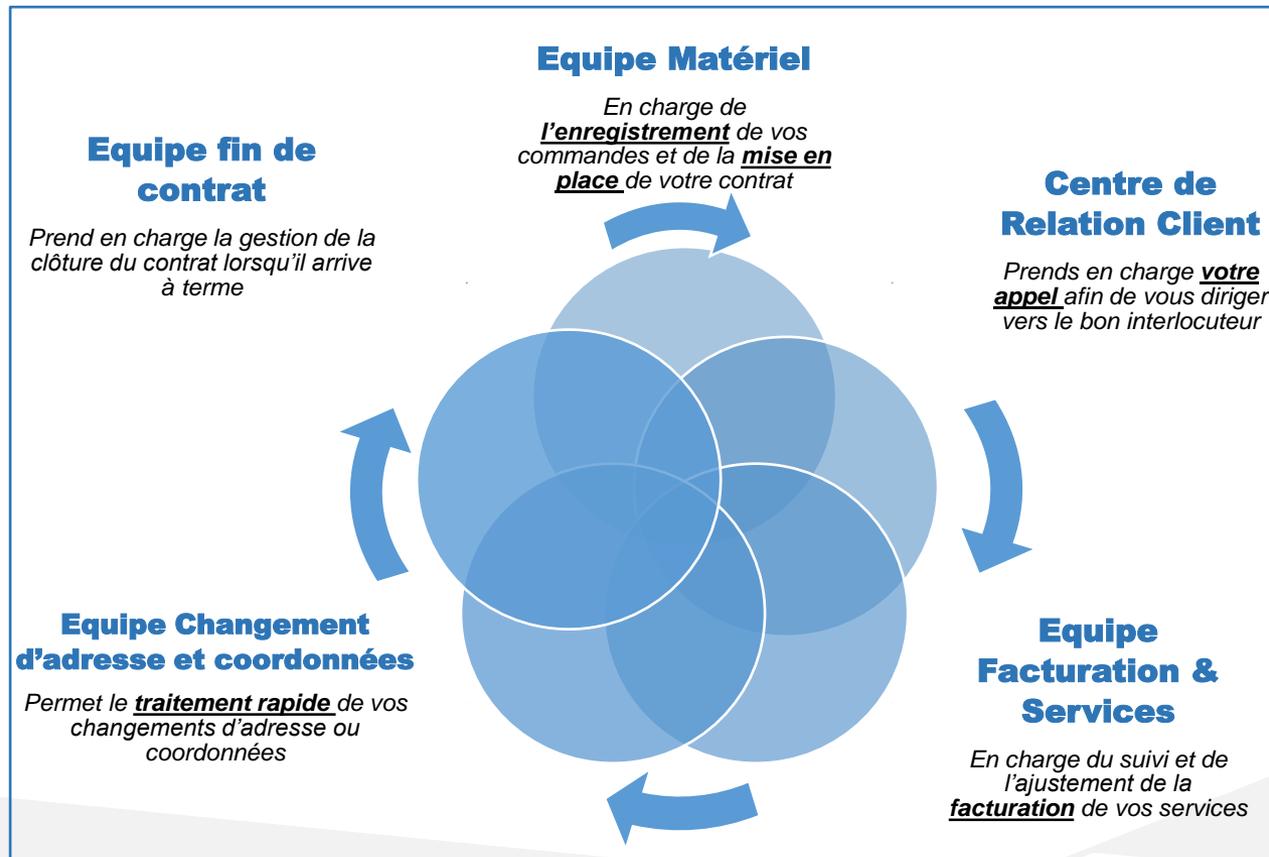
## UNE ORGANISATION STRUCTURÉE



KONICA MINOLTA

### Comment le Service Excellence Clients est-il organisé pour répondre à vos attentes ?

- Les équipes Konica Minolta sont formées, compétentes, conscientes des enjeux et de la réactivité nécessaires à **vos** activités.



Le Service Excellence Clients

L'Excellence au service de nos clients

## ➤ LA MISE EN PLACE DE VOTRE CONTRAT

- Lorsque vous signez votre contrat avec Konica Minolta, tout est mis en œuvre pour un déploiement rapide et efficace de vos services.

### LA SIGNATURE DE VOTRE CONTRAT



**Vous remplissez et signez votre contrat avec votre commercial Konica Minolta. Vous définissez ainsi entre autres :**

- **Votre choix de matériel/services**
- **Vos coordonnées**
- **Votre mode de paiement**
- **Vos conditions de facturation**

### RECEPTION DU CONTRAT PAR NOTRE SERVICE



- **Votre contrat est étudié et validé par nos équipes.**
- **Toutes les informations importantes au bon fonctionnement de vos services sont enregistrées.**

### LA MISE EN ROUTE DU CONTRAT



**Votre contrat est effectif à la livraison du matériel.**

→ vous pourrez ainsi bénéficier des services Konica Minolta associés (envoi de consommables, déplacement techniciens, relevé compteurs...)



## LE CYCLE DE VIE DE VOTRE CONTRAT

- ▄ Vos besoins et votre situation peuvent évoluer tout au long de notre collaboration. Nos équipes sont à votre disposition pour vous accompagner au mieux dans vos démarches administratives

### CHANGEMENT D'ADRESSE OU DE COORDONNEES

- ▄ **Contactez notre service pour faire part de votre demande. En remplissant un formulaire, vous pourrez ainsi demander votre modification d'adresse, ou de coordonnées.**

### REGROUPEMENT/DEGROUPEMENT DE FACTURES

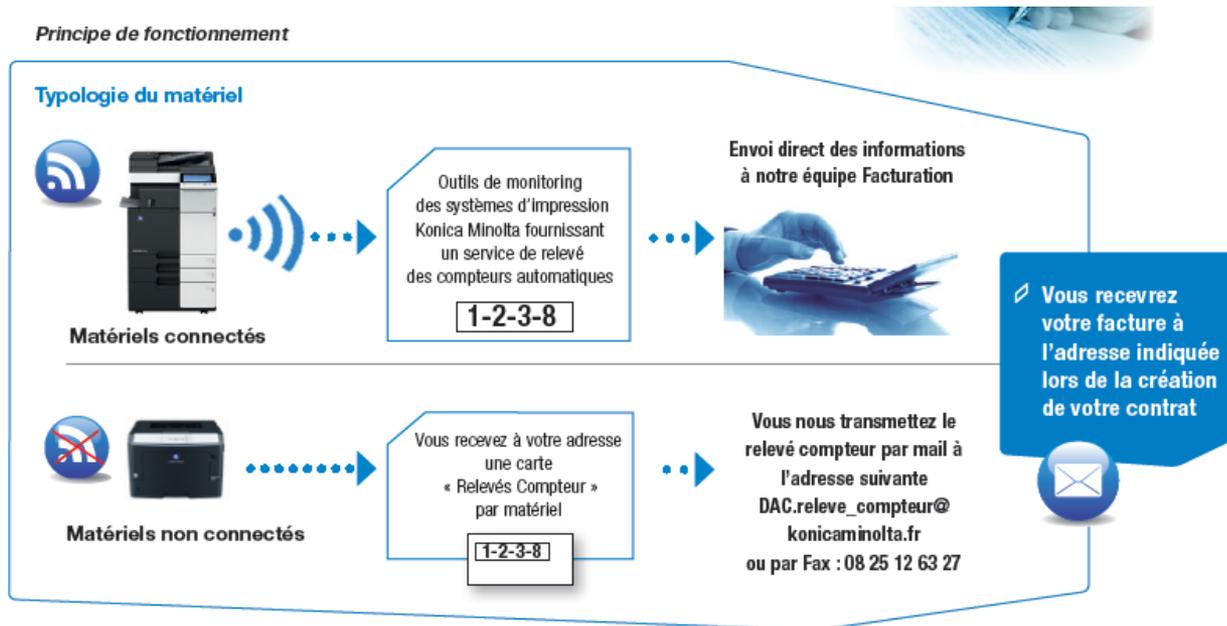
- ▄ **Vous souhaitez regrouper la facturation de vos différents sites, ou au contraire, revenir à une facturation séparée, notre service vous permet d'effectuer ce changement de manière efficace et rapide**

### DUPPLICATA DE FACTURES, COPIE DE CONTRATS, OU AUTRES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

- ▄ **Contactez notre service pour toutes demandes concernant l'envoi de documents administratifs**

## LA FACTURATION

- Quel que soit le type de matériels en place chez vous, Konica Minolta met en place un processus simple pour une facturation fiable.



- Notre équipe Facturation s'assure du bon fonctionnement de ce service. Elle est à votre disposition pour tous renseignements complémentaires.

## NOTRE CENTRE DE RELATION CLIENT

- **Pour répondre de la meilleur des façons à vos demandes, notre Centre de Relation Clients réceptionne vos appels, analyse votre demande, et vous dirige vers les équipes compétentes (facturation, modification d'adresses etc...)**
- **Ceci vous permet d'avoir une réponse appropriée, de manière rapide et efficace**

UNE RELATION CLIENT  
SIMPLE & FLUIDE



**0825 120 123**  
0,15 € TTC / min  
depuis un poste fixe

UN NUMÉRO UNIQUE



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

## CONTACT KONICA MINOLTA : UN NUMERO UNIQUE



**UNE RELATION CLIENT  
SIMPLE & FLUIDE**

**0825 120 123**  
0.15 € TTC / min  
depuis un poste fixe

**TECHNIQUE**  
Hotline  
Intervention  
Consommables

**RELATION CLIENT**  
Gestion de contrats  
Facturation  
Changement d'adresse

**COMMERCIAL**  
Informations sur :  
les systèmes d'impression  
IT & Solutions

KONICA MINOLTA