

NOS ENGAGEMENTS

- ▶ **FAVORISER LA PROXIMITÉ DIRECTE AVEC NOS CLIENTS**, dans tout le déroulement de nos opérations: Call Center / Support Hotline / Support sur Site
- ▶ **GARANTIR LA RÉACTIVITÉ** des services techniques, logistiques, administratifs grâce à un système d'information performant et optimisé
- ▶ **RENFORCER L'EFFICACITÉ PAR TOUS LES MOYENS INTERNES** (outils de mobilité, accès à distance, web, ...) pour faciliter l'accès aux informations client et les rendre accessibles et transparentes
- ▶ **DÉVELOPPER NOS EXPERTISES** pour répondre aux exigences croissantes de nos clients par les formations permanentes de nos équipes, la proximité avec les constructeurs-éditeurs et le partage de connaissances
- ▶ **METTRE EN PLACE UN SUIVI PERMANENT** de la satisfaction des clients afin d'adapter nos prestations de services
- ▶ **FAIRE ÉVOLUER NOS OFFRES** par une écoute permanente des besoins des utilisateurs tout en prenant en compte l'évolution des technologies constructeurs

En 2010 :

PLUS DE **96%** DES CLIENTS SE DÉCLARENT SATISFAITS OU TRÈS SATISFAITS DES SERVICES DE SPIGRAPH

SPIGRAPH, UN DISTRIBUTEUR À VALEUR AJOUTÉE

Besoin de consommables, produits d'entretien, accessoires, scanners reconditionnés,...

www.spigraph.com/store/



SUPPORT HOTLINE DU LUNDI AU VENDREDI DE 8H30 À 18H

Depuis la France

N° Indigo : 0 825 011 411 (0,15€ TTC/min)

Fax : 04 74 94 62 69

Depuis la Belgique / la Suisse / le Luxembourg

Tel. : +33 (0)4 74 94 62 60

Fax : +33 (0)4 74 94 62 69

Depuis nos filiales

Maroc | du Lundi au Vendredi de 8h30 à 17h30 | tél. : +212 (0)5 22 94 01 05 | fax : +212 (0)5 22 95 11 65

Tunisie | du Lundi au Vendredi de 8h30 à 17h30 | tél. : +216 (0) 71 96 22 12 | fax : +216 (0) 71 96 51 49

Algérie | du Dimanche au Jeudi de 8h30 à 17h30 | tél. : +213 (0) 21 54 48 70 | fax : +213 (0) 21 54 48 70

Suède | du Lundi au Vendredi de 8h à 17h | tél. : +46 (0)8 410 144 91 | fax : +46 (0)8 792 23 00



ASSISTANCE E-MAIL

dss@spigraph.com



Groupe Spigraph | 31, Boucle de la Ramée | BP 749 | 38297 Saint-Quentin-Fallavier cedex | tél. : +33(0)4 74 94 62 60 | fax : +33(0)4 74 94 62 69
spigraph@spigraph.com | www.spigraph.com



Spigraph

NOTRE EXPERTISE APRÈS-VENTE

pour les solutions de numérisation professionnelles



▶ Une prise en charge personnalisée

De la prise d'appels jusqu'aux interventions sur site, Spigraph est à l'écoute et proche des utilisateurs pour répondre à tous leurs besoins.

▶ Des engagements de résultats

Une mise en oeuvre efficace garantit la continuité d'utilisation des solutions de numérisation pour satisfaire les exigences des clients.

▶ Une offre modulable et évolutive

La variété des solutions utilisées et des besoins utilisateurs nous amène à proposer une diversité de prestations de services.

▶ Une organisation professionnelle

L'expérience et l'expertise des équipes de Spigraph ont fait leurs preuves auprès de nombreux clients.

CERTIFIÉE PAR LES CONSTRUCTEURS ET ÉDITEURS

CANON | FUJITSU | KODAK | PANASONIC | INOTEC

I2S

CONTEX

IMAGE ACCESS

WICKS & WILSON

STAUDE

JANICH & KLASS | ABBYY | NUANCE | EMC²

UNE OFFRE POUR LES SCANNERS ET LES LOGICIELS

EXTENSION DE GARANTIE PAR ÉCHANGE J+1

▶ ÉCHANGE J+1 SILVER

RECEVEZ VOTRE MATÉRIEL DE REMPLACEMENT PAR TRANSPORTEUR

▶ ÉCHANGE J+1 GOLD

BÉNÉFICIEZ DU REMPLACEMENT DE VOTRE MATÉRIEL PAR UN TECHNICIEN

à partir de **08** pages/min
 Scanners personnels (à partir de 8 pages/min)
 Scanners workgroup (à partir de 16 pages/min)
 Scanners départementaux (à partir de 31 pages/min)

LES AVANTAGES :

- DÉLAI D'ÉCHANGE GARANTI
- ACCÈS PRIORITAIRE AU SUPPORT HOTLINE
- CONTINUITÉ DE L'ACTIVITÉ

EXTENSION DE GARANTIE SUR SITE H+8

▶ SUR SITE H+8 BRONZE

ASSUREZ LE BON FONCTIONNEMENT DE VOTRE MATÉRIEL

▶ SUR SITE H+8 SILVER

BÉNÉFICIEZ DU SUIVI ET DE L'ENTRETIEN DE VOTRE MATÉRIEL

▶ SUR SITE H+8 GOLD

MAINTENEZ VOTRE PRODUCTIVITÉ EN PERMANENCE

à partir de **50** pages/min
 Scanners de production (à partir de 50 pages/min)
 Scanners de livres
 Scanners de plans
 Scanners micrographiques

LES AVANTAGES :

- DÉLAI D'INTERVENTION GARANTI
- ACCÈS PRIORITAIRE AU SUPPORT HOTLINE
- CONTINUITÉ DE L'ACTIVITÉ
- MISE À DISPOSITION DE L'EXPERTISE TECHNIQUE
- ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ
- MAÎTRISE DES COÛTS DE POSSESSION DU MATÉRIEL

CONTRAT D'ASSISTANCE LOGICIELS

▶ BASE

BÉNÉFICIEZ DES ÉVOLUTIONS LOGICIELLES ET D'UN ACCOMPAGNEMENT TECHNIQUE À DISTANCE

▶ PREMIUM

LAISSEZ LA GESTION DE VOTRE APPLICATION À DES SPÉCIALISTES POUR LA RENDRE DURABLE ET ÉVOLUTIVE

Numérisation
 Traitement
 OCR
 Compression
 DpuScan
 Capture Pro
 eCopy
 X-Solutions
 QuickScan Pro
 Book Restorer
 Recognition Server
 Pix2Pdf
 Spi.Factory

LES AVANTAGES :

- PRISE EN MAIN À DISTANCE
- ÉVOLUTIVITÉ DE L'APPLICATION MAÎTRISÉE
- SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

INSTALLATION ET FORMATION

▶ INSTALLATION SILVER

UN MATÉRIEL TESTÉ ET INSTALLÉ

▶ INSTALLATION GOLD

UNE INSTALLATION AVANCÉE ET UNE PRISE EN MAIN DE LA SOLUTION

▶ FORMATION

UNE COMPLÈTE AUTONOMIE SUR L'UTILISATION DE VOTRE SOLUTION

LES AVANTAGES :

- PARTAGE DE CONNAISSANCES (DE BASE OU AVANCÉES)
- ENCADREMENT ET CONSEILS PERSONNALISÉS
- SOLUTION DE NUMÉRISATION VALIDÉE ET PARAMÉTRÉE



Spigraph

LA RELATION CLIENTS AU COEUR DE NOTRE ORGANISATION

Le Département Services et Support a en charge la gestion et l'organisation des Opérations Techniques et bénéficie du savoir-faire des équipes logistiques et administratives.

