CLOVER IMAGING GROUP
Sustainable Innovation

SERVICES

POUR OFFRIR DES SERVICES DE PREMIÈRE CLASSE POUR UNE SATISFACTION CLIENT UNIQUE

Introduction 4
Service Technique 6
Service Client 12
Service Commercial 14
Service Marketing 16
Conclusion 18

INTRODUCTION

SE DIFFÉRENCIER DE LA CONCURRENCE

CIG comprend que la qualité de notre produit est non seulement mesurée par le rendement de pages, la performance des produits ou les résultats des tests, mais par le soutien que nous offrons à nos clients, l'engagement que nous montrons à eux comme leur partenaire et notre compréhension de leur entreprise.

Traditionnellement, la relation entre une entreprise et son client était centrée sur le produit. Aujourd'hui, le monde des affaires est devenu plus sophistiqué et il y a un changement définitif pour faire du client l'objectif principal dans l'entretien des relations. Une bonne relation mutuelle crée de la valeur tant pour le fournisseur que le client. Un élément déterminant dans la différenciation de l'offre d'une entreprise à l'autre est la satisfaction des besoins du client dans le service après-vente. Le service après-vente est souvent désigné comme un élément intangible du produit (Asugman et al., 1997) et CIG partage ce point de vue.
Le service après-vente est l'un des différenciateurs clés de CIG – il est une extension du produit à bien des égards avec l'objectif principal d'ajouter la valeur au produit et à dépasser les attentes du client.

Les prestations principales au sein des services après-vente fournis par CIG sont: le service client, le service technique, le service commercial et marketing. Chaque équipe de ces départements est axée sur la clientèle et a comme objectif de maximiser la satisfaction du client. En général il est difficile à trouver des nouvelles opportunités et donc quand CIG acquiert un nouveau client nous apprécions l'importance de ce client. En ce sens, CIG n'est pas seulement un fournisseur, CIG est un partenaire commercial dont le but ultime est d'aider nos clients à développer leur marque et de réaliser son potentiel de croissance maximale.

SERVICE TECHNIQUE

FOURNIR DES SOLUTIONS

Pourquoi?

Tous les produits fabriqués peuvent présenter des défauts. Le taux de défaut chez CIG est le meilleur sur le marché, en effet, il est meilleur que chez la plupart des OEMs. Aux très rares cas où il y aura un problème de performance, notre objectif est de prendre le problème en charge et de le résoudre immédiatement, en minimisant le temps d'arrêt des utilisateurs et en faisant en sorte que la qualité du service reste dans la mémoire de nos clients longtemps après le problème est résolu.

Comment?

Par la division Service Technique de CIG, dont la seule tâche est de gérer toutes les questions de performance des produits qu'un utilisateur peut avoir au nom de notre client et/ou de sa marque.
Le service apporté peut être aussi simple comme la résolution d'un problème par téléphone ou il peut être aussi étendu comme l'envoi d'un ingénieur spécialisé sur le site de l'utilisateur.

Quand?

Notre objectif est de répondre à chaque appel ou e-mail dans les 30 minutes. Plus de 98% des appels sont pris en personne, et tous les e-mails reçoivent une réponse immédiate. Toute l'équipe a accès aux lignes de téléphone et aux comptes e-mail, donc il y a toujours quelqu'un disponible pour aider. Pour les visites d'un technicien il est notre objectif de l'avoir sur place le lendemain, si nécessaire. Dans la dernière année, nous avons atteint un taux des visites à temps en près de 98% des cas.

Qui?

CIG dispose d'une équipe de coordinateurs techniques qui s'occupent de vos appels. Ils sont soutenus par une équipe d'ingénieurs expérimentés qui à son tour peuvent disposer des ressources de CIG dans le monde entier, en total plus de 240 employées dans la technique et la gestion de la qualité. Tout cet ensemble de Service Technique est disponible à un appel ou à un e-mail.

Si?

Parfois, il n'est pas possible de diagnostiquer un problème sans envoyer un ingénieur sur place. En conséquence, l'ingénieur peut constater qu'il n'y a pas une cartouche de CIG dans l'imprimante ou que la raison pour le défaut est l'imprimante qui doit être réparée. Dans ces cas CIG ne laissera jamais l'utilisateur avant la bonne fin de l'opération. Notre Service Technique ou votre contact commercial de CIG vous contactera immédiatement pour discuter les options.

Où?

Le Service Technique de CIG est une opération à l'échelle européenne, fournissant des services dans tous les pays avec les locuteurs natifs pour tous les territoires clés.

CAUSE DE DÉFAUT : IMPRIMANTE OU CARTOUCHE ?

Dans de nombreux cas, la cartouche compatible est blâmée d'être la cause d'une impression insuffisante. La majorité de ces cartouches remanufacturées sont vendue pour les anciens modèles d'imprimantes - imprimantes qui ont reçues peu ou pas d'entretien. Souvent, elles présentent des composants usés ou abîmés tels que les courroies de transfert, les unités de fusion et les rouleaux à ramasser le papier. Quand ils vont mal, la cartouche peut souvent être identifiée comme la cause. La responsabilité du Service Technique de CIG est de résoudre ces questions. Il est à noter que les cartouches de CIG ont un taux de défaut qui est meilleure que celle de nombreux OEMs.

Quand un client signale un problème avec une cartouche d'imprimante, la solution la plus simple et la plus rapide est de l'échanger pour une nouvelle et puis retourner l'unité défectueuse à CIG. D'abord l'utilisateur final devrait effectuer quelques vérifications simples afin de déterminer si une cartouche est l'origine du problème ou s'il y a un autre problème - pas de papier, l'imprimante n'est pas branchée, et ainsi de suite. S'il semble qu'il y ait un problème de cartouche, dans la plupart des cas, l'installation d'une nouvelle permettra de résoudre le problème.

Certains cas ont besoin d'un niveau plus élevé de soutien. Résoudre des problèmes tels que la poussière de toner dans l'imprimante, le bourrage de papier dans l'unité de fusion ou des taches sur une page qui ne disparaissent pas après avoir changé la cartouche indiquent au plupart des appels la nécessité d'envoyer un ingénieur au client. CIG fait cela pour vous, gratuitement et se présente dans le nom de marque de la cartouche. L'ingénieur de CIG évaluera l'imprimante, effectuera la réparation et - si nécessaire - conseillera l'utilisateur de tous les composants qui doivent être remplacés.

Après la visite de l'ingénieur, nous enverrons un courrier à recueillir les unités défectueuses. Celles-ci seront livrées à notre équipe Assurance Qualité. Elles seront examinées pour déterminer la raison du défaut et un rapport sera envoyé à nos clients dans les 10 jours ouvrables. Ce rapport montrera l'exacte raison du défaut – s'il en existe. Une unité non-défectueuse peut identifier un problème de l'imprimante ou de l'utilisation. Le rapport montre également combien de ces produits ont été achetés par le client lors de la année précédente, combien ont été renvoyés pour crédit et combien ont été défectueux. CIG estime qu'environ 35% de toutes les unités retournées ne sont pas défectueuses.

Lorsque l'ingénieur de CIG ne peut pas identifier la cause d'un problème, notre Service Technique discutera les options disponibles avec notre client. Très probablement on impliquera un spécialiste technique de CIG pour aider à trouver une solution.

L'utilisation d'une cartouche de CIG ne compromet pas la garantie de l'imprimante!

Vous pouvez utiliser les cartouches CIG immédiatement après l'achat de l'imprimante - votre garantie ne sera pas affectée!

SERVICE TECHNIQUE

DESCRIPTION DU PROCESSUS

HORAIRES D'OUVERTURE

OBJECTIFS DES DÉLAIS DE RÉPONSE

90% de tous les appels répondus directement

90% de tous les messages et e-mail répondus dans les 30 minutes

90% de tous les problèmes résolus dans les 8 heures

98% résolus dans les 48 heures

OBJECTIFS POUR LES VISITES D'INGÉNIEURS

80% de toutes les visites e ectuées dans les 8 heures

95% de toutes les visites e ectuées dans les 12 heures

100% de toutes les visites e ectuées dans les 48 heures

Veuillez noter que les temps de réaction peuvent varier par région.

Votre client signale un problème de produit à votre équipe technique

- Après avoir vérifié par la date de fabrication que la cartouche est bien de CIG, votre équipe technique envoie une nouvelle cartouche si cela devrait résoudre le problème.
- Le Service Technique de CIG est disponible par téléphone si vous avez des questions.
- Vous collectez la cartouche défectueuse pour le retour à CIG afin de faire l'évaluation technique et d'émettre l'avoir correspondant.

Pour les cas plus graves votre équipe technique contacte CIG pour un soutien direct

- Si nécessaire, CIG contacte votre client directement pour essayer de résoudre le problème à distance.
- Si une solution à distance n'est pas possible CIG organise un visite ingénieur afin de remettre l'imprimante de votre client en ordre de marche. Si l'ingénieur trouve que la panne de l'imprimante n'est pas liée à une cartouche CIG, vous serez contacté pour discuter les options afin de résoudre le problème de votre client.
- CIG dispose des ingénieurs qui sont pleinement qualifiés sur les imprimantes pour fournir des évaluations de défaut et les réparations sur le site. L'ingénieur se représente comme ingénieur de la marque de la cartouche.
- CIG se chargera de la collecte des cartouches défectueuses sur site pour le retour et l'évaluation à CIG.
- Un rapport complet sera fourni après l'évaluation des cartouches retournées. L'avoir correspondant sera émis.

SERVICE TECHNIQUE

ESSAIS TECHNIQUES AVEC ASSISTANCE

Le Service Technique de CIG fournit également une assistance dans les essais de produit, qui peuvent jouer un rôle clé dans la conquête de nouveaux débouchés pour nos clients.

CIG recommande toujours que les clients cherchent notre aide pour préparer un procès ou une occasion d'affaires importante. Les essais "aveugles" ne donnent pas autant de victoires que les essais gérés.

IL EXISTE UNE VARIÉTÉ DE RAISONS POUR CELA:

- Les imprimantes de secours peuvent être utilisées pour exécuter des essais de produits, et peuvent être dans un état de fonctionnement et d'entretien inadéquat.
- Un client peut décider qu'un test de rendement de pages est nécessaire afin de qualifier nos produits. Le protocole suivi pour ce test pourrait être en contradiction avec la norme ISO utilisée par l'industrie et CIG, créant ainsi de faux résultats.
- L'imprimante peut être dans un environnement qui va provoquer des problèmes, par exemple dans un couloir avec des courants d'air humide ou directement sous une bouche de conditionnement d'air. Ces facteurs, ainsi que beaucoup d'autres, peuvent avoir des impacts négatifs sur un essai de produit.

Dans un essai réussi, le Service Technique Clover assistera sur site avec votre gestionnaire de compte. Un spécialiste technique Clover évaluera les imprimantes de test, organise la réparation et l'installation de toutes les pièces nécessaires pour remettre les imprimantes dans l'état si nécessaire. Le spécialiste technique évaluera également les protocoles de test à utiliser, offrant des conseils et de l'orientation. Des réunions régulières de suivi seront organisées pour assurer le progrès des essais sans aucun problème. Si un problème se pose, le spécialiste technique Clover sera sur place pour le résoudre.

Notre expérience nous montre que maintes et maintes fois de nouvelles opportunités commerciales sont gagnées par les essais réussis.

SERVICE CLIENT

GÉRER LES COMMANDES ET FOURNIR DES RÉPONSES EFFICIENTES

Le Service Client n'est pas une tâche facile. Il nécessite des professionnels dévoués, enthousiastes et réceptifs avec une communication excellente et les compétences pour répondre aux besoins de la clientèle et fournir des solutions à temps. Notre équipe de Service Client comprend que c'est l'opinion de notre client qui compte et leur objectif quotidien est d'assurer que nos clients se sentent unique que leurs attentes sont satisfaites, mais normalement dépassées.

Le Service Client de CIG offre un service personnalisé avec un représentant multilingue dédié afin de fournir une réponse constante au client.

UN CHOIX DES TÂCHES E ECTUÉES PAR NOTRE SERVICE CLIENT

Traitement des commandes:

- Enregistrer les commandes
- Prévisions du client
- Prix et plan de livraison
- Vérifier avec production
- Envoyer une réponse dans les 24h

Analyse des retards - *quotidiennement:*

- Analyse interne
- Information interne
- Modification de la commande
- Information au client

Demandes du client

- Enregistrer & classer
- Adresser
- Résoudre
- Réponse au client
- Fermer

- **Appels sortants - *quotidiennement***

- **Rapports de livraison aux clients - *sur base hebdomadaire***

- **Rapports de retard aux clients - *sur base hebdomadaire***

Services supplémentaires fournis à nos clients:

- **Suivi des expéditions a n d'assurer l'arrivée en temps voulu chez le client - *quotidiennement***

- **Prévisions et rapports sur les ventes aux clients - *quotidiennement***

EQUIPE MULTILINGUE:

- Anglais
- Français
- Allemand
- Italien
- Portugais
- Espagnol
- Serbe
- Hollandais

Le Service Client est disponible afin de répondre à une diversité de questions, à partir de la disponibilité des produits à tous les aspects des commandes. Il travaille constamment pour fournir un service d'excellence et de qualité.

Toute l'équipe a accès aux lignes de téléphone et aux comptes e-mail, donc il y a toujours quelqu'un disponible pour aider.

HORAIRES D'OUVERTURE:

Un Service Client médiocre peut rapidement contredire les avantages associés à un produit premium comme celui de CIG. Par conséquent CIG comprend la nécessité d'offrir une qualité de service supérieure afin de rester compétitif et de conserver nos clients précieux.

SERVICE COMMERCIAL

PARTAGER NOTRE EXPÉRIENCE POUR VOUS AIDER À GAGNER DES CLIENTS

CIG dispose d'un groupe des responsables commerciaux expérimentés, dispersés à travers l'Europe dont l'expertise est partagée avec nos clients afin de soutenir et de former leur force de vente à vendre nos produits et de les informer sur le marché et la concurrence. Ces séances aident à élaborer des stratégies et tactiques pour approcher le marché afin d'augmenter les ventes et la notoriété des marques ainsi qu'un comparaison de la concurrence.

CIG recommande à ses clients de planifier ces formations régulièrement. Cela permet à leurs forces de vente d'obtenir plus de détails sur les nouveaux produits, les conformités et les certifications ainsi que les principes de CIG tels que le respect de la propriété intellectuelle et les produits remanufacturés à 100%.

EN PLUS DU SERVICE QUOTIDIEN QU'UN RESPONSABLE COMMERCIAL DE CIG FOURNIT, IL PEUT ÉGALEMENT OFFRIR:

1 APPELS AUX CLIENTS FINAUX COMMUNS

Profitez des connaissances de CIG

2 VISITES D'USINE POUR LES CLIENTS FINAUX IMPORTANTS

Un outil éprouvé pour conclure

3 SERVICE APRES-VENTE

Avec CIG vous n'êtes pas seul

4 PRESENTATIONS AUX CLIENTS FINAUX COMMUNES

Laissez notre expérience vous soutenir

Réseau EMEA

25 RESPONSABLES COMMERCIAUX
Dans toutes les régions clé

Clover EMEA

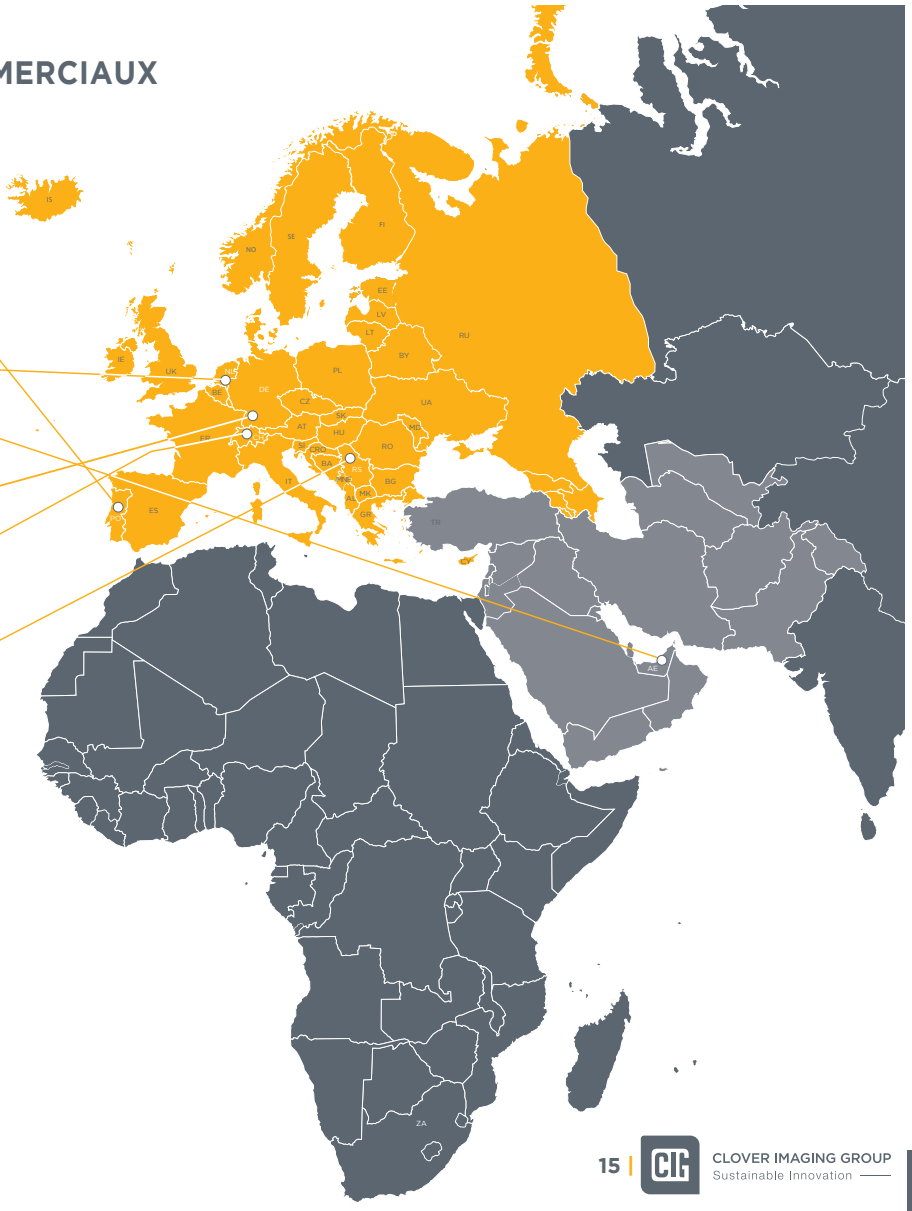
- **Siège & Distribution**
  Vila do Conde, Portugal
- **Distribution**
  Wijchen, Pays-Bas
- **Distribution**
  Dubai, ÉAU

Clover Germany

- **Administration**
  Ettenheim, Allemagne
- **Distribution**
  Kleindöttingen, Suisse

Clover Serbia d.o.o.

- **Fabrication, Administration & Distribution**
  Novi Sad, Serbie



SERVICE MARKETING

STIMULER LA NOTORIÉTÉ DE LA MARQUE

Beaucoup d'entreprises commettent l'erreur de cesser les efforts marketing lorsque le client est gagné. Il est considéré comme « dans le sac ». Cependant, en réalité, il est essentiel que le soutien marketing continue afin de gagner le respect de nos clients, pour leur assurer qu'ils ont bien choisi leur partenaire et de leur fournir des moyens nouveaux et novateurs pour tirer parti des avantages du produit et de développer leurs ventes.

L'équipe marketing de CIG utilise son expertise et son expérience pour répondre aux besoins de nos clients à chaque étape du chemin. CIG est propriétaire de plusieurs marques bien connues telles que Dataproducts, freecolor et SQIP, il est clair que CIG sait comment mener une marque à succès. Par conséquent, nous appliquons toute notre expertise recueillie au cours des années à créer un fort positionnement de marque et les stratégies de croissance pour des MDDs de nos clients.

Notre équipe marketing est représentée à travers l'Europe pour assurer qu'un soutien marketing est disponible dans chacun des marchés locaux et à ses clients. Les exigences au marketing diffèrent selon les pays. L'équipe marketing de CIG a les connaissances du marketing local pour faire face à ces exigences spécifiques.

CIG dispose également d'une équipe pour le graphique et le développement des sites internet qui assure un accès professionnel, créatif et unique répondant à tous sortes de projets.

LE SERVICE MARKETING COMPREND :

MATERIEL MARKETING

- Matériel personnalisé afin d'augmenter la notoriété de la marque et du produit
- Le marketing personnalisable basé sur l'internet

PROGRAMMES MDD

- Une équipe d'experts fournit une assistance active à la création, le développement et la gestion des gammes MDD à partir de boîtes et étiquettes à des programmes de croissance de la MDD

PROGRAMMES DE MARKETING

- Développement des programmes /initiatives personnalisés visant à accroître la notoriété de la marque et à augmenter les ventes de la MDD
- Codes QR pour les vidéos d'installation et les informations produits

RÉVISIONS DE CATALOGUE

- Vérifier/Assurer que les produits sont bien placés et que toutes les informations comme le rendement de pages et les compatibilités sont correctes

RÉVISIONS DE SITE INTERNET

- Vérifier si la gamme actuelle est à jour
- Optimiser l'information sur le produits, y inclus les images et les spécifications
- Optimiser les résultats de recherche

L'équipe marketing de CIG travaille en collaboration avec nos clients afin de développer leurs activités et leur fournir tous les outils et matériaux nécessaires pour élaborer et développer leurs MDD et ainsi leurs chiffres d'affaires et leurs profits..

CONCLUSION

TOUJOURS À VOS CÔTÉS

CIG est pleinement engagé à fournir toutes les ressources nécessaires afin de soutenir nos clients à développer leurs activités et leurs ventes. Notre structure entière est consacrée à nous assurer que nos clients obtiennent le meilleur ... les meilleurs produits, la meilleure gamme, garantie, le meilleur soutien et les meilleures conditions disponibles dans l'industrie.

Les valeurs essentielles de CIG: ***l'engagement fort envers le client, la protection de l'environnement ainsi que la qualité des produits supérieure*** sont l'épine dorsale de notre entreprise. Elles sont incorporées dans l'ensemble de l'organisation CIG et reflétées dans toutes nos actions et toutes nos décisions. Nos équipes de service personnifient notre priorité numéro un: servir nos clients. Autant que tous les employés dans l'organisation CIG, ces équipes se concentrent sur la compréhension des besoins de nos clients et d'assurer une satisfaction client exceptionnelle.

Clover Portugal Lda
Rua do Galhano, No 11
Varziela, Arvore
4480-089 Vila do Conde
Portugal
Tel: +351 252 640 230
www.cloverimaging.eu

Clover Germany GmbH
In den Wolfsmatten – Gebäude 142
77955 Ettenheim
Germany
Tel: +49 7822 8985 0
www.cloverimaging.eu

Clover Serbia d.o.o.
Rade Koncara 1
21131 Petrovaradin
Serbia
Tel: +381 21 439 900
www.cloverimaging.eu

Clover Environmental Solutions Ltd
Units 8 & 9 First Quarter
Blenheim Road
Epsom Surrey KT19 9QN
UK
Tel: +44 1372 723 723
www.ceseurope.com

Clover Environmental Solutions GmbH
In den Wolfsmatten 142
77955 Ettenheim
Germany
Tel: +49 7822 8985 250
www.collecture.de

CLOVER IMAGING GROUP
Sustainable Innovation

POUR PLUS D'INFORMATIONS
veuillez envoyer un email à **marketing@cloverimaging.eu**

© 2017. Tous les droits sont réservés. Clover Imaging Group avec son logo est la marque de commerce appartenant à Clover Technologies Group, LLC, et peut être déposée aux États-Unis et dans d'autres pays.