

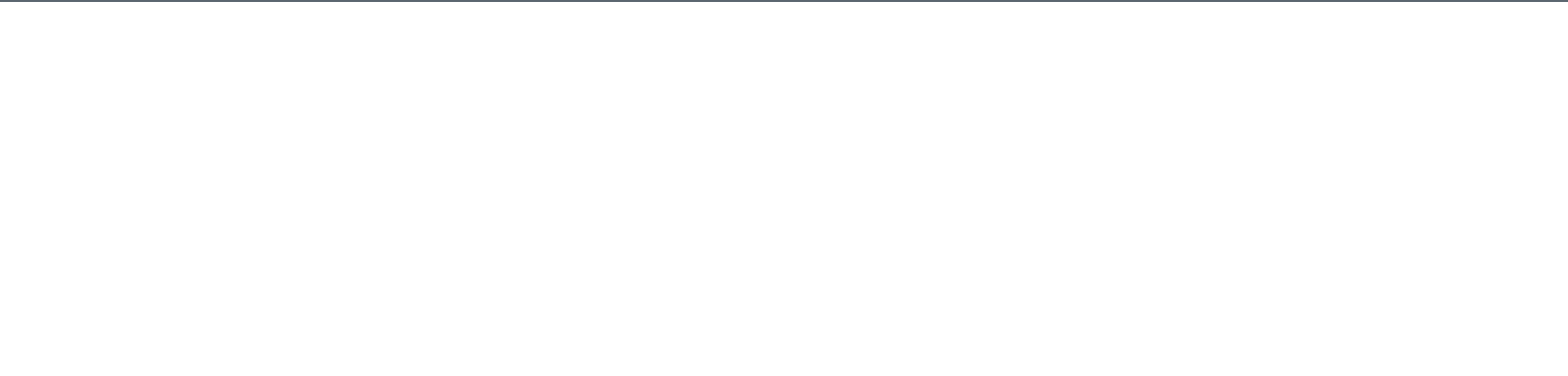


CLOVER IMAGING GROUP  
Sustainable Innovation —



# SERVICE HANDBUCH

BEST-IN-CLASS SERVICE FÜR IHRE ZUFRIEDENHEIT



Einleitung	4
Technische Unterstützung	6
Kundenservice	12
Vertriebsunterstützung	14
Marketingunterstützung	16
Fazit	18



# EINLEITUNG

## DIFFERENZIERUNG VOM WETTBEWERB

CIG (Clover Imaging Group) ist sich bewusst, dass sich unsere Produktqualität nicht nur anhand der Seitenkapazität, der Druckleistung oder anhand von Testergebnissen messen lässt. Vielmehr wird die Qualität gemessen anhand der Serviceleistungen, die wir Ihnen bieten, anhand des Engagements, das wir Ihnen gegenüber als Partner beweisen und anhand unseres Verständnisses für Ihre Bedürfnisse.

Traditionell konnte man die Beziehung zwischen einem Unternehmen und seinem Kunden eher über das Produkt definieren. Heute ist das Geschäftsleben jedoch sehr viel differenzierter und der Kunde und seine Bedürfnisse rücken

immer weiter in den Fokus. Eine gute Zusammenarbeit bedeutet einen Gewinn für beide Seiten – den Lieferanten und den Kunden. Es ist wichtig, dem Kunden einen hervorragenden Service und gute Betreuung zu bieten, damit das eigene Unternehmen sich klar vom Wettbewerb differenzieren kann.

Dieser After-Sales-Service wird oft als immaterielle Produktkomponente angesehen (Asugman et al., 1997). CIG teilt diese Sichtweise: Die Unterstützung unserer Kunden ist eine unserer größten Stärken - sie ist ein wichtiger Teil unserer Geschäftsbeziehungen, macht unsere Produkte attraktiver und stellt sicher, dass unsere Kunden mehr als nur zufrieden sind.



Die wichtigsten Kategorien im After-Sales-Service von CIG sind die Technische Unterstützung, der Kundenservice sowie die Vertriebs- und die Marketingunterstützung. Jedes unserer Teams ist darauf ausgerichtet, höchste Kundenzufriedenheit sicher zu stellen. Es ist im Allgemeinen nicht leicht, neue Kunden

zu gewinnen. Deshalb sind wir uns ab dem ersten Kontakt der Bedeutung jedes einzelnen unserer Kunden bewusst. In diesem Sinne ist CIG nicht nur ein Lieferant, sondern ein Geschäftspartner, dessen höchstes Ziel es ist, den Kunden in seinem Wachstum maximal zu unterstützen.

# TECHNISCHE UNTERSTÜTZUNG

## LÖSUNGSORIENTIERTES HANDELN

### Warum?

Alle Produkte können Mängel aufweisen. CIGs Quote tatsächlich defekter Produkte ist die beste in der Branche, sogar besser als die der meisten OEMs. Für den seltenen Fall eines Defektes oder einer nicht ausreichenden Leistung, nehmen wir uns diesem Problem unverzüglich an. Damit minimieren wir die Ausfallzeit beim Kunden und stellen sicher, dass sich der Kunde noch lange nach der Lösung des Falls an unseren Service erinnern wird.

### Wie?

Durch CIGs interne Abteilung für technische Unterstützung, deren einzige Aufgabe es ist, Probleme beim Endkunden im Namen unseres Kunden zu lösen. Das kann ein einfacher Anruf sein, der alle Fragen klärt oder aber ein Technikeinsatz vor Ort beim Kunden.

### Wann?

Unser Ziel ist es, jeden Anruf bzw. jede E-Mail innerhalb von 30 Minuten zu beantworten. Über 98% aller Anrufe werden persönlich entgegen genommen und auf jede E-Mail erfolgt ein sofortiges Feedback. Das gesamte Team hat Zugriff auf alle Rufnummern und E-Mail Accounts, so dass immer jemand erreichbar ist. Bei einem Technikeinsatz haben wir das Ziel, am folgenden Werktag beim Kunden zu sein. Im letzten Jahr haben wir dieses in fast 98% aller Fälle erreicht.

### Wer?

CIG verfügt über ein ganzes Team von technischen Koordinatoren, die sich um Ihre Anfragen kümmern. Diese werden von einem Team erfahrener Ingenieure unterstützt, die wiederum auf CIGs interne Ressourcen weltweit zurückgreifen können; insgesamt sind das 240 Mitarbeiter im technischen Bereich und im Qualitätsmanagement. Die Fäden für all diese Kollegen laufen am Ende der Telefonleitung bzw. beim Empfänger der E-Mail-Adresse zusammen.

### Wenn?

In manchen Fällen ist es nicht möglich, die Ursache für ein Problem ohne einen Vor-Ort-Einsatz eines Technikers zu ergründen. Hierbei stellt dieser manchmal fest, dass sich gar keine CIG Kartusche im Drucker befindet oder, dass das Problem vom Drucker selbst verursacht wird. In diesen Fällen wird der Techniker den Kunden nicht allein lassen. Unser Team oder Ihr CIG Vertriebsmitarbeiter wird Sie kontaktieren, um mögliche Lösungen zu besprechen.

### Wo?

CIGs Technische Unterstützung ist eine Abteilung, die europaweit arbeitet und ihren Service in allen Ländern anbietet - in den wichtigsten Ländern sind selbstverständlich Muttersprachler für Ihre Betreuung eingesetzt.





## FEHLERURSACHE: DRUCKER ODER KARTUSCHE?

In vielen Fällen wird die wiederaufbereitete Kartusche für ein mangelndes Druckergebnis verantwortlich gemacht. Die meisten wiederaufbereiteten Kartuschen sind für ältere Druckermodelle – Drucker, die kaum oder gar nicht gewartet werden. Oft weisen diese verbrauchte oder abgenutzte Komponenten auf, zum Beispiel Transferbänder, Fixiereinheiten oder Papierwalzen. Wenn diese Komponenten nicht mehr einwandfrei funktionieren, wird oft die Tonerkartusche als Fehlerursache angesehen. Es ist die Aufgabe von unserer Technischen Unterstützung, diese Fälle zu lösen.

An dieser Stelle sei noch einmal erwähnt, dass die CIG-Quote tatsächlich defekter Kartuschen niedriger als die von vielen OEMs ist.

Wenn ein Kunde eine Kartusche reklamiert, ist es die einfachste und schnellste Lösung, diese Kartusche gegen eine neue zu tauschen und die defekte an CIG zu retournieren und gutgeschrieben zu bekommen. Im Vorfeld sollte der Endkunde gebeten werden, einige grundlegende Dinge zu prüfen, um einen Fehler der Kartusche auszuschließen, z.B. kein Papier, Drucker nicht angeschlossen, Versiegelung nicht gezogen etc.. Wenn es so aussieht, als wäre die Kartusche die Ursache, wird der Austausch gegen eine neue in den meisten Fällen den Fehler beheben.

Sollte dies nicht zum Erfolg führen, werden weitere unterstützende Maßnahmen ergriffen. Sollte zu viel Tonerstaub im Drucker sein, es einen Papierstau in der Fixiereinheit geben oder Flecken auf der Seite, die durch einen Kartuschenwechsel nicht behoben werden können, wird in den meisten Fällen ein Technikereinsatz beim Endkunden erforderlich sein. CIG kümmert sich darum, selbstverständlich ohne Kosten für Sie und in Ihrem Markennamen. Unser qualifizierter Techniker wird den Drucker prüfen, die Reparatur durchführen und, falls erforderlich, den Kunden auf auszutauschende Komponenten hinweisen.

Nach dem Einsatz werden wir die Abholung der defekten Materialien veranlassen. Diese werden durch unsere Qualitätsabteilung im Werk geprüft, um die Ursache für die Reklamation zu bestimmen. Ein entsprechender Bericht wird innerhalb von 10 Werktagen an unseren Kunden geschickt. Dieser enthält die genaue Fehlerursache – falls ein Kartuschenfehler vorliegt. Eine einwandfrei arbeitende Kartusche könnte auf einen Anwendungsfehler oder einen Druckerdefekt hinweisen. Der Bericht zeigt auch, wie viele Kartuschen dieses Typs im letzten Jahr vom Kunden gekauft wurden, wie viele reklamiert wurden und wie viele tatsächlich einen Fehler aufwiesen. Von den an CIG zurückgesandten Kartuschen funktionieren ca. 35% einwandfrei.

In den seltenen Fällen, in denen unser Techniker bei seinem Einsatz die Ursache einer Reklamation nicht eindeutig identifizieren kann, wird unsere Technische Unterstützung die weiteren Optionen mit unserem Kunden besprechen. Meist wird dann einer unserer CIG-Spezialisten involviert, um die Situation zu lösen.



*Die Verwendung einer wiederaufbereiteten Tonerkartusche von CIG hat keinen Einfluss auf die Druckergarantie!*

*Sie können CIG-Kartuschen sofort einsetzen - Ihre Druckergarantie bleibt unberührt.*

# TECHNISCHE UNTERSTÜTZUNG

## DER PROZESS

### ERREICHBARKEIT



### REAKTIONSZEITEN

**90%** aller Anrufe persönlich entgegennehmen

**90%** aller hinterlassenen Nachrichten und E-Mails in 30min beantworten

**90%** aller Anfragen innerhalb von 8h lösen

**98%** aller Anfragen innerhalb von 48h lösen

### TECHNIKEREINSATZ-ZIELE

**80%** der Einsätze erfolgen innerhalb von 8h

**95%** der Einsätze erfolgen innerhalb von 12h

**100%** der Einsätze erfolgen innerhalb von 48h

Hinweis: Reaktions- und Einsatzzeiten können je nach Zeitzone und Gegend variieren.





## Ihr Kunde reklamiert ein Produkt bei Ihnen...

- Um sicherzustellen, dass es sich um ein CIG-Produkt handelt, sollten Sie zunächst die Chargennummer überprüfen. Im Anschluss schicken Sie eine Austauschkartusche an den Kunden, wenn Sie davon ausgehen, dass der Fehler damit behoben wird.
- Unsere Technische Unterstützung steht Ihnen jederzeit unter der Servicrufnummer für Fragen zu Reklamationen zur Verfügung.
- Sie veranlassen die Rückholung der defekten Kartusche vom Kunden und schicken Sie an CIG zur Überprüfung durch die Qualitätsabteilung und zur Gutschrift.

## Bei komplizierten Reklamationen kontaktieren Sie CIG für direkte Unterstützung...

- Falls erforderlich, werden wir uns direkt mit Ihrem Kunden in Verbindung setzen, um telefonisch eine Lösung zu finden.
- Sollte dies nicht möglich sein, veranlassen wir einen Technikeinsatz vor Ort bei Ihrem Kunden, um den Drucker wieder einsatzfähig zu machen. Sollte der Techniker feststellen, dass der Fehler vom Drucker selbst verursacht wird, kontaktieren wir Sie, um die Lösungsmöglichkeiten zu besprechen.
- Nur speziell auf Druckerreparaturen geschulte Techniker von CIGs autorisierten Servicepartnern kommen beim Kunden zum Einsatz.
- Wir veranlassen die Abholung der defekten Kartusche direkt vom Kunden, um diese in seiner Qualitätsabteilung prüfen. Im Anschluss erfolgt die Gutschrift.
- Nach der Qualitätsprüfung erfolgt ein umfassender Bericht über die retournierten Produkte.

# TECHNISCHE UNTERSTÜTZUNG

## PRODUKTTESTS BEIM ENDKUNDEN

Eine weitere Aufgabe unserer Technischen Unterstützung ist die Begleitung von Produkttests, die eine wesentliche Komponente in der Gewinnung von neuen Kunden für unsere Partner darstellen.

Wir unterstützen Sie gerne bei der Vorbereitung von Produkttests bei wichtigen Kunden. Dadurch werden erheblich mehr Kunden gewonnen, als bei ungestützten, „blinden“ Tests.

### DIE GRÜNDE HIERFÜR SIND VIELFÄLTIG:

- Es werden ungenutzte Ersatzdrucker für Produkttests verwendet, um die fortlaufende Arbeit nicht zu beeinträchtigen. Diese sind jedoch häufig in schlechtem Zustand und nicht gewartet.
- Sollten Tests zur Seitenleistung durchgeführt werden, müssen diese mit den entsprechenden branchenweiten ISO-Testprotokollen übereinstimmen. Andernfalls können die Ergebnisse verfälscht werden.
- Auch der Standort des Druckers spielt eine wichtige Rolle. Zum Beispiel haben feuchte, zugige Räume oder die direkte Nähe zu einer Klimaanlage einen wesentlichen Einfluss auf die Testergebnisse.

CIGs Technische Unterstützung begleitet die Produkttests mit Ihrem Vertriebsmitarbeiter vor Ort beim Endkunden. Ein Spezialist wird die Testdrucker prüfen, eventuell warten und Teile ersetzen, um ihn in volle Funktionsbereitschaft zu versetzen. Er wird auch die Testprotokolle anschauen und seinen Rat und seine Unterstützung anbieten. Während der gesamten Testlaufzeit wird er regelmäßig sicherstellen, dass die Tests reibungslos ablaufen. Sollte es zu Unregelmäßigkeiten oder Problemen kommen, wird der Spezialist kurzfristig zur Verfügung stehen, um diese zu lösen.

Unsere Erfahrung zeigt uns, dass die Erfolgsquote bei derart begleiteten Produkttest sehr hoch ist.





# KUNDENSERVICE

## AUFTRAGSBEARBEITUNG UND UMFASSENDE KUNDENBETREUUNG

Der Kundenservice ist keine einfache Aufgabe. Er erfordert enthusiastische und engagierte Mitarbeiter mit herausragenden Fähigkeiten in der zwischenmenschlichen Kommunikation, um auf Kundenanforderungen reagieren und zeitnah Lösungen bereitstellen zu können. Für CIGs Kundenservice steht der Kunde im Mittelpunkt. Das tägliche Ziel ist es, den Kunden zufriedenzustellen und seine Erwartungen mindestens zu erfüllen, für gewöhnlich jedoch zu übertreffen.

Unser Kundenservice bietet eine persönliche Betreuung durch unsere engagierten, mehrsprachigen Mitarbeiter.

### Hier eine Auswahl der Aufgaben unseres Kundenserviceteams:

#### **Bearbeitung der Aufträge**

- Erfassung und Prüfung
- Absatzprognosen
- Preise und Lieferzeiten
- Koordination mit der Produktion
- Feedback innerhalb von 24h

#### **Analyse der Rückstände - *täglich*:**

- Interne Prüfung
- Interne Verarbeitung der Information
- Auftragsanpassung
- Feedback an den Kunden

#### **Kundenanfragen**

- Aufnahme und Einordnung
- Bearbeitung
- Lösung
- Feedback an den Kunden
- Abschluss

#### **• Outbound Kundenkontakt**

#### **• Abliefernachweise - *auf Anfrage***

#### **• Berichte über Rückstände an die Kunden - *auf Anfrage***

### Weitere Serviceleistungen für unsere Kunden

- **Tracking der Sendungen, um die fristgerechte Anlieferung beim Kunden sicherzustellen - *täglich***
- **Absatzprognose und -berichte an die Kunden - *täglich***





#### MEHRSPRACHIGE BETREUUNG:

- Englisch
- Französisch
- Deutsch
- Italienisch
- Portugiesisch
- Spanisch
- Serbisch
- Niederländisch



*Unser Kundenservice steht Ihnen für eine Vielzahl von Anfragen zur Verfügung. Hierzu zählen zum Beispiel Anfragen zur Verfügbarkeit von Produkten oder Fragen zu Ihren Aufträgen. Wir bieten ein hervorragendes Leistungsportfolio, um Ihr Kundenzufriedenheit zu maximieren.*



*Das gesamte Team hat Zugriff auf alle Rufnummern und E-Mail Accounts, so dass immer jemand erreichbar ist.*

#### ERREICHBARKEIT:



*Ein mangelnder Kundenservice kann die Vorteile von Premiumprodukten, wie wir sie produzieren, schnell zunichte machen. Wir sind uns daher bewusst, dass eine erstklassige Servicequalität für die Sicherung unserer Kunden und für unsere Wettbewerbsfähigkeit eine Schlüsselrolle spielt.*



## VERTRIEBSUNTERSTÜTZUNG

### PROFITIEREN SIE VON UNSERER ERFAHRUNG

Wir verfügen über ein Team an erfahrenen Vertriebsmitarbeitern im Wirtschaftsraum Europa- Naher Osten - Afrika. Diese Erfahrung teilen wir mit unseren Kunden, um ihr eigenes Vertriebsteam zu stärken und zu den Produkten, dem Markt und dem Wettbewerb zu schulen. Während der Schulungen werden Strategien zur Absatzsteigerung und zur Erhöhung der Markenbekanntheit ebenso entwickelt wie ein Benchmarking zum Wettbewerb.

Wir empfehlen unseren Kunden unser umfassendes Schulungsangebot regelmäßig wahrzunehmen. Dies gibt Ihrem eigenen Vertriebsteam Gelegenheit, sich in Bezug auf neue Produkte, Konformitäten und Zertifizierungen zu informieren. Weitere thematische Schwerpunkte der Schulungen können rechtliche Diskussionen betreffend Geistiges Eigentum und 100% IP-Sicherheit sein.

NEBEN DER TAGTÄGLICHEN UNTERSTÜTZUNG DURCH IHREN CIG-VERTRIEBSMITARBEITER BIETEN WIR AUCH NOCH FOLGENDES:

- 1 GEMEINSAME ANRUFBEIM KUNDEN**  
nutzen Sie unser Know-How zu Ihrem Vorteil
- 2 KONTINUIERLICHE WEITERBETREUUNG**  
Wir lassen Sie nicht allein
- 3 BESICHTIGUNG DER PRODUKTIONSSTÄTTEN FÜR ENDKUNDEN MIT GROSSEM POTENTIAL**  
langfristig bewährt
- 4 GEMEINSAME KUNDENBESUCHE**  
Unsere Erfahrung für Ihren Erfolg



## Vertriebsnetz Wirtschaftsraum Europa - Naher Osten - Afrika



**MEHR ALS 25 ERFAHRENE VERTRIEBSMITARBEITER**  
in allen Schlüsselregionen

### CIG EMEA

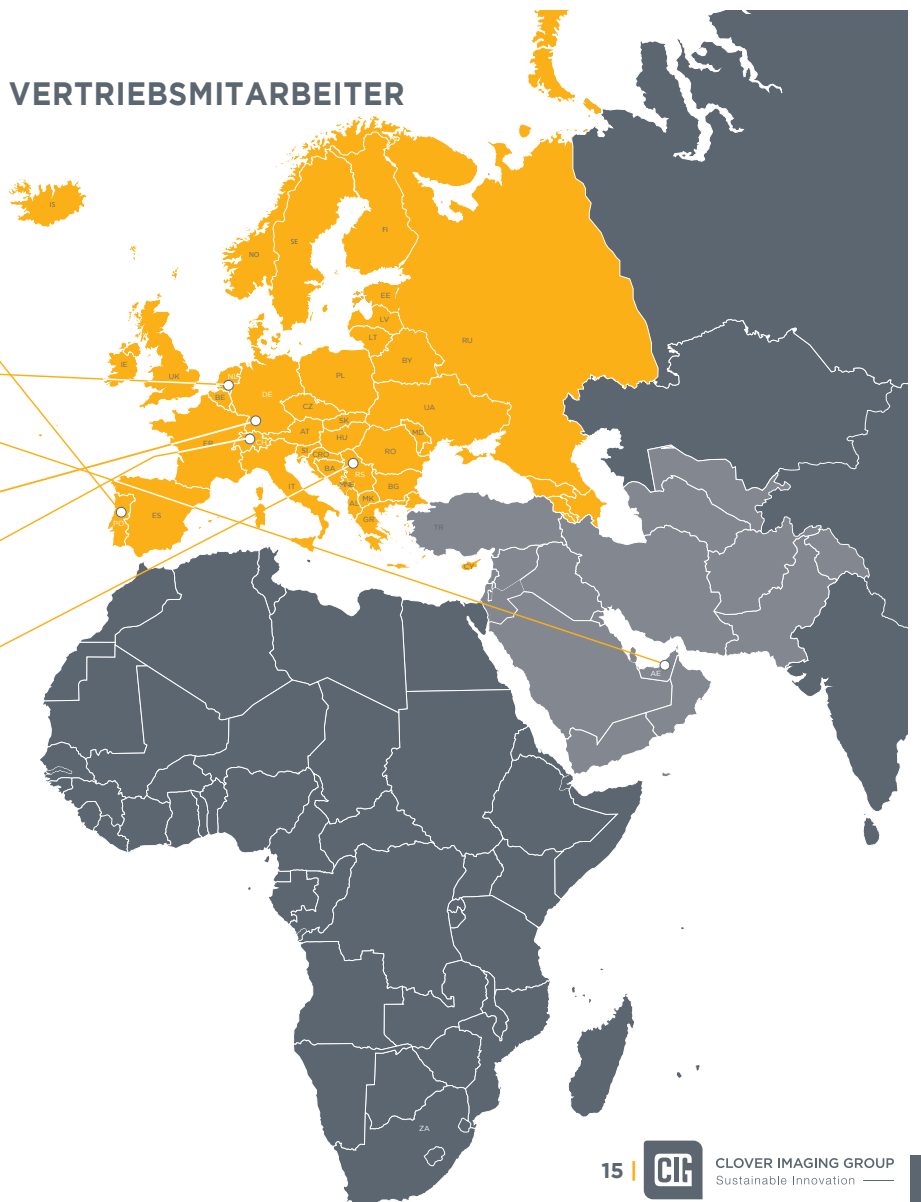
- **Hauptsitz und Logistikzentrum**  
Vila do Conde, Portugal
- **Distribution**  
Wijchen, Niederlande
- **Distribution**  
Dubai, VAE

### Clover Germany

- **Verwaltung**  
Ettenheim, Deutschland
- **Distribution**  
Kleindöttingen, Schweiz

### Clover Serbia d.o.o.

- **Produktion, Verwaltung & Logistik**  
Novi Sad, Serbien



# **MARKETINGUNTERSTÜTZUNG**

## **STEIGERUNG DER PRODUKT- UND MARKENBEKANNTHEIT**

Viele Unternehmen begehen den Fehler, die Marketingaktivitäten einzuschränken, sobald der Kunde gewonnen ist. Es sieht fast so aus, als wäre die Arbeit getan, wenn der erste Auftrag vorliegt. Tatsächlich ist es aber von höchster Wichtigkeit, dass die Marketingunterstützung kontinuierlich weiterläuft, um die Anerkennung des Kunden zu gewinnen, ihm die Sicherheit zu geben, dass er den richtigen Partner gewählt hat und ihn mit neuen und innovativen Strategien in die Lage zu versetzen, die Vorteile der Produkte richtig zu nutzen und seinen Absatz zu steigern.

Unser Marketingteam schöpft seine Erfahrung und Kompetenz voll aus, um unsere Kunden bei jedem Schritt zu begleiten. Als Inhaber von verschiedenen namhaften Marken wie MSE, Dataproducts und freecolor verfügen wir über das Wissen um einen erfolgreichen Markenaufbau. Somit können wir all unsere Kompetenz aus vielen Jahren Marketingarbeit nutzen, um einen starken Markenauftritt und Wachstumsstrategien für die Eigenmarken unserer Kunden zu entwickeln.

Unser Marketingteam ist in unseren verschiedenen Niederlassungen in ganz Europa vertreten, um sicherzustellen, dass die Unterstützung überall auch lokal geleistet werden kann. Die Anforderung an das Marketing variieren von Land zu Land. Durch das breit gestreute Netz an Marketingfachleuten stellen wir sicher, dass alle lokalen Anforderungen entsprechend erfüllt werden können.

Wir verfügen auch über ein eigenes Grafik- und Webentwicklungsteam. Dies ermöglicht uns einen professionellen, kreativen und individuellen Zugang zu jedem einzelnen Projekt.

## **DIE MARKETINGUNTERSTÜTZUNG UMFASST:**

### **MARKETINGMATERIALIEN**

- Personalisierte Marketingmaterialien zu Steigerung der Bekanntheit von Produkt/Marke
- Erweitertes, webbasiertes personalisierbares Marketing

### **EIGENMARKENPROGRAMME**

- Expertenteam für aktive Unterstützung in der Gestaltung, Entwicklung und Betreuung von Eigenmarken - von Umverpackungen und Etiketten bis hin zu kompletten Eigenmarkenprogrammen

### **MARKETINGPROGRAMME**

- Entwicklung von personalisierten Marketingprogrammen/-initiativen zur Erhöhung des Bekanntheitsgrades und des Absatzes von Eigenmarken
- QR-Codes mit Installationsvideos und Produktinformationen





### KATALOG REVIEW

- Sicherstellung einer guten Produktplatzierung und -präsentation
- Überprüfung von Details wie Seitenleistungen und Kompatibilitäten



### WEBSEITEN REVIEW

- Überprüfung des Produktsortiments
- Überprüfung der Produktplatzierung inklusive Fotos und Spezifikationen
- Maximierung der Suchergebnisse



*CIGs Marketingteam arbeitet zusammen mit unseren Kunden an deren Wachstum und stellt alle erforderlichen Werkzeuge und Materialien zusammen, um die Eigenmarken ebendieser zu entwickeln und somit die Bekanntheit und den Umsatz und Gewinn zu steigern.*

# FAZIT

## WIR BEGLEITEN SIE SCHRITT FÜR SCHRITT

CIG verpflichtet sich, unseren Kunden alle erforderlichen Werkzeuge an die Hand zu geben, damit diese mit uns wachsen können. Unsere gesamte Struktur ist darauf ausgerichtet, unseren Kunden nur das Beste zu bieten: die besten Produkte, das beste Sortiment, die beste Garantie und die beste Unterstützung der Branche.

CIGs Philosophie der ***kompromisslosen Verpflichtung gegenüber den Kunden, der Führung in Sachen Umwelt und einer hochwertigen Produktqualität*** ist die Grundlage, auf der wir unser Unternehmen aufgebaut haben. Dies wird durch die gesamte Organisation verkörpert und spiegelt sich in allen Handlungen und Entscheidungen wider. Unsere Service-Teams haben unsere höchste Priorität ständig im Fokus: Kundenservice. So wie jeder einzelne Mitarbeiter unseres Unternehmens sind diese Teams darauf ausgerichtet, die Anforderungen unserer Kunden zu verstehen und zu höchster Kundenzufriedenheit beizutragen.



**Clover Portugal Lda**

Rua do Galhano, No 11  
Varziela, Arvore  
4480-089 Vila do Conde  
Portugal  
Tel: +351 252 640 230  
[www.cloverimaging.eu](http://www.cloverimaging.eu)

**Clover Germany GmbH**

In den Wolfsmatten - Gebäude 142  
77955 Ettenheim  
Germany  
Tel: +49 7822 8985 0  
[www.cloverimaging.eu](http://www.cloverimaging.eu)

**Clover Serbia d.o.o.**

Rade Koncara 1  
21131 Petrovaradin  
Serbia  
Tel: +381 21 439 900  
[www.cloverimaging.eu](http://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](http://www.ceseurope.com)

**Clover Environmental Solutions GmbH**

In den Wolfsmatten 142  
77955 Ettenheim  
Germany  
Tel: +49 7822 8985 250  
[www.collecture.de](http://www.collecture.de)



**CLOVER IMAGING GROUP**  
Sustainable Innovation —

**FÜR WEITERE INFORMATIONEN**

kontaktieren Sie bitte [marketing@cloverimaging.eu](mailto:marketing@cloverimaging.eu)