



SUPPORT **LOGICIEL CANON**

Tirez le meilleur parti de votre investissement
dans les solutions Canon.

Canon



RÉPONDEZ AUX EXIGENCES DE VOTRE ENTREPRISE

Nous estimons que le support dont vous bénéficiez devrait refléter la situation unique de votre entreprise ; c'est pourquoi nous proposons différents niveaux de support logiciel pour nos solutions sur site et en ligne.

Le support logiciel Canon vous permet de bénéficier de notre assistance experte, qui repose sur l'innovation Canon et l'expérience approfondie de nos collaborateurs.

Nous commencerons à travailler sur les incidents signalés selon le niveau de support que vous avez sélectionné, dans le but de résoudre vos problèmes le plus rapidement possible. Nos résultats de satisfaction client prouvent que nous assurons une expérience de support cohérente et efficace.

CARACTÉRISTIQUES ET AVANTAGES DU SERVICE

Le support logiciel Canon vous permet de tirer le meilleur parti de votre investissement dans les solutions Canon.

Support logiciel à distance

Limitez les interruptions d'activité grâce à la gestion et au support complets des incidents de bout en bout, couverts par votre contrat de support, liés aux solutions Canon sur site et en ligne.

Maintenance logicielle

Optimisez votre investissement en accédant aux dernières mises à jour, aux mises à niveau mineures et à la dernière version de votre logiciel sur site.*

*La mise en œuvre de mises à jour pour les solutions sur site est payante, les services en ligne sont mis à jour automatiquement par Canon.



SUPPORT LOGICIEL CANON

Choisissez l'un des 4 niveaux de support disponibles pour les solutions sur site et en ligne.

Niveaux de service	« Bronze »	« Silver »	« Gold »	« Platinum »
Délais de réponse cibles				
Incidents de priorité 1	Le jour ouvrable suivant	4 heures	2 heures	1 heure
Incidents de priorité 2	2 jours	8 heures	4 heures	2 heures
Incidents de priorité 3	4 jours	Le jour ouvrable suivant	8 heures	4 heures
Incidents de priorité 4	4 jours	Le jour ouvrable suivant	Le jour ouvrable suivant	8 heures
Couverture de service				
Heures normales d'ouverture	8 heures, 5 jours par semaine			
Heures supplémentaires			Sur demande	Sur demande
Disponibilité (solutions en ligne uniquement)				
Disponibilité du système Cloud	99 % à 99,8 % (varie en fonction de la solution)			

Comment les incidents sont-ils classés ?

Chaque incident signalé à Canon est classé en fonction de l'urgence signalée par le client et de la gravité attribuée par le support Canon. De cette façon, vous pouvez être sûr que les problèmes les plus importants qui affectent votre entreprise sont toujours traités dans les meilleurs délais.

POURQUOI CANON ?

Avec 80 ans d'expérience de développement de technologies et de services de pointe, Canon est un partenaire proactif pour les entreprises. Notre équipe d'experts en solutions d'impression et de documents dédiée est disponible dans 116 pays de la région EMEA.

EXPERTISE

Une réputation émérite dans la fourniture de services dotés de méthodologies reconnues telles qu'**ITIL** et **PRINCE2**, pour offrir **une fiabilité constante et garantir la réussite à long terme.**

PARTENARIAT

En tant que partenaire commercial de confiance, selon 87 % de nos clients, nous **travaillons de manière proactive** afin de les aider à identifier les domaines dans lesquels des **économies supplémentaires** peuvent être réalisées et l'**efficacité commerciale** peut être augmentée.

(Source : KANTAR TNS, enquête de fidélité, S1 2019, 2208 personnes interrogées)

SERVICE

86 % de nos clients ont déclaré être **très satisfaits** de notre niveau de service global et 83 % **recommanderaient** Canon.

(Source : KANTAR TNS, enquête de fidélité, S1 2019, 2208 personnes interrogées)

INNOVATION

Nous nous **engageons** à fournir des solutions et des services innovants, en investissant 8 % de notre chiffre d'affaires mondial chaque année, pour aider nos clients à **réaliser leur potentiel commercial.**

Canon Europe
canon-europe.com

Canon

Édition française
© Canon Europa N.V., 2019

