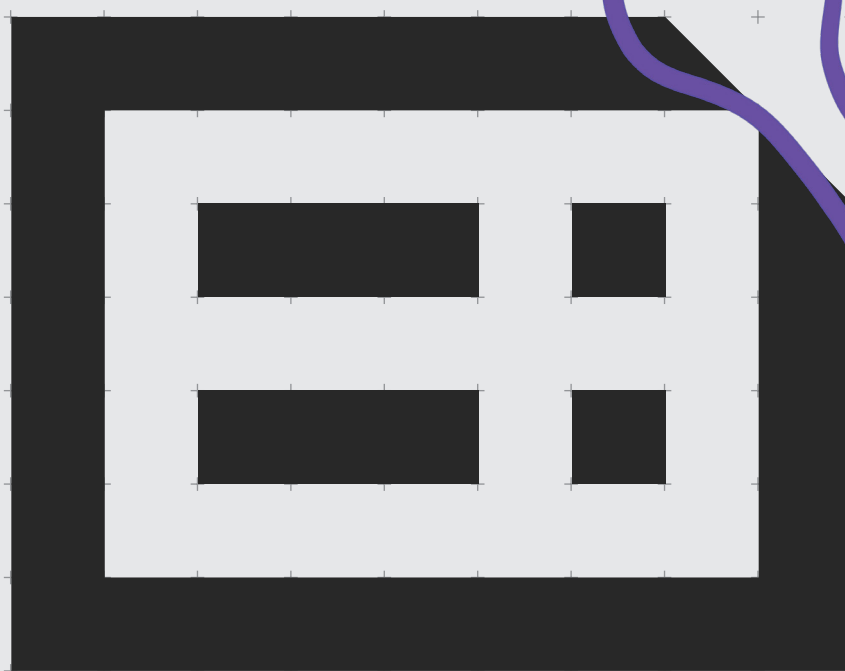


KYOCERA Software Support

Haal het beste uit uw document software in alle omstandigheden.



KYOCERA Software Support, uw garantie voor document- processen in topvorm.

Met een uitgebreid gamma resultaatgerichte document software, is KYOCERA Document Solutions uw partner voor optimale efficiëntie en maximale kostenbesparingen. Het digitaliseren van documentstromen draagt immers bij tot het succes van uw dagelijkse bedrijfsvoering. Dit betekent ook dat u op uw document software — in alle mogelijke omstandigheden — moet kunnen rekenen.

Met KYOCERA Software Support verzekert u zichzelf niet alleen van een optimale service voor geïnstalleerde KYOCERA document software, maar bent u ook zeker van de continuïteit van de ondersteunde bedrijfsactiviteiten.

Business challenges

- + Mijn organisatie heeft specifieke documentprocessen en eigen verwachtingen — kunt u mij verzekeren dat uw support hier perfect op afgestemd is?
- + Ik wil zeker zijn dat mijn service-vragen over de KYOCERA document software snel en juist worden beantwoord — biedt KYOCERA Software Support deze zekerheid?
- +Ik wens structureel kosten te besparen en de productiviteit te verhogen — welke winst levert KYOCERA Software Support voor mij op?

Uw voordelen

- + KYOCERA bouwt klantenkennis op vanaf de analyse van uw oorspronkelijke behoeften. Uiteraard speelt KYOCERA in op uw wijzigende bedrijfsvoering, bijvoorbeeld met uitbreidingen of aanpassingen van de oorspronkelijk geïnstalleerde document software.
- + Met KYOCERA Software Support blijven we uw KYOCERA oplossing ondersteunen doorheen onze samenwerking, customisaties en upgrades inbegrepen. Uw documentbehoeften blijven dus altijd het vertrekpunt voor onze dienstverlening.
- + KYOCERA Software Support biedt u een dienstverlening, zowel reactief als proactief, door ervaren en goed getrainde service-specialisten. Zij maken gebruik van de modernste technologieën voor een analyse 'op afstand', uw waarborg voor het juiste antwoord op uw vraag.
- + Door te kiezen voor KYOCERA Software Support bespaart u veel meer tijd en geld dan wanneer u zelf de kennis moet opbouwen én blijvend onderhouden. Ook externe partijen beschikken niet over de specifieke kennis van onze Services-medewerkers. De focus van KYOCERA op up-to-date document software en services garandeert u een optimaal resultaat.

De ondersteuning die perfect bij uw documentbehoeften past.

Om aan de verschillende behoeften van onze klanten te kunnen voldoen, biedt KYOCERA Software Support u twee verschillende formules aan, Smart Support en Full Support.

Hieronder vindt u een overzicht van de verschillende diensten per formule.

KYOCERA SOFTWARE SUPPORT	SMART SUPPORT	FULL SUPPORT
REMOTE DIAGNOSTICS Door de klant gemeld software probleem remote onderzoeken, om te komen tot juiste oplossing	v	v
TELEPHONE ASSISTANCE Telefonische – in combinatie met remote – support voor het beantwoorden van een mogelijk software probleem	v	v
REMOTE SUPPORT Daar waar mogelijk, ‘op afstand’ aanleveren van een oplossing voor een geregistreerd software probleem	v	v
ON SITE SUPPORT Bij de klant ter plaatse software problemen oplossen, die niet remote te beantwoorden zijn		v
INSTALL UPDATES / UPGRADES / BUGFIXES Configuratie en installatie van updates, upgrades en bugfixes, binnen een redelijke termijn	Klant of KYOCERA	KYOCERA
COACH & ASSIST KEY USERS Remote of telefonisch beantwoorden van vragen van ‘key users’ over het juiste gebruik van software		v
PRO ACTIVE MONITORING SOFTWARE Permanente proactieve monitoring van software op ‘alerts’, die leidt tot een remote oplossing of tot een contactname met klant om oplossing voor te stellen		v
RESPONSE TIME DURING OFFICE HOURS Tijdsbestek waarbinnen KYOCERA, via remote, de klant contacteert naar aanleiding van een gemeld software probleem	Next Business Day	< 4 office hours
CUSTOMER SPECIFIC DOCUMENTATION Permanent actualiseren van de documentatie rond een geïnstalleerde software, met inbegrip van updates, uitbreidingen, latere customisaties, ...		v
SUPPORT ON ADDED & NEW FUNCTIONALITIES Support op later toegevoegde of nieuwe functionaliteiten	v	v



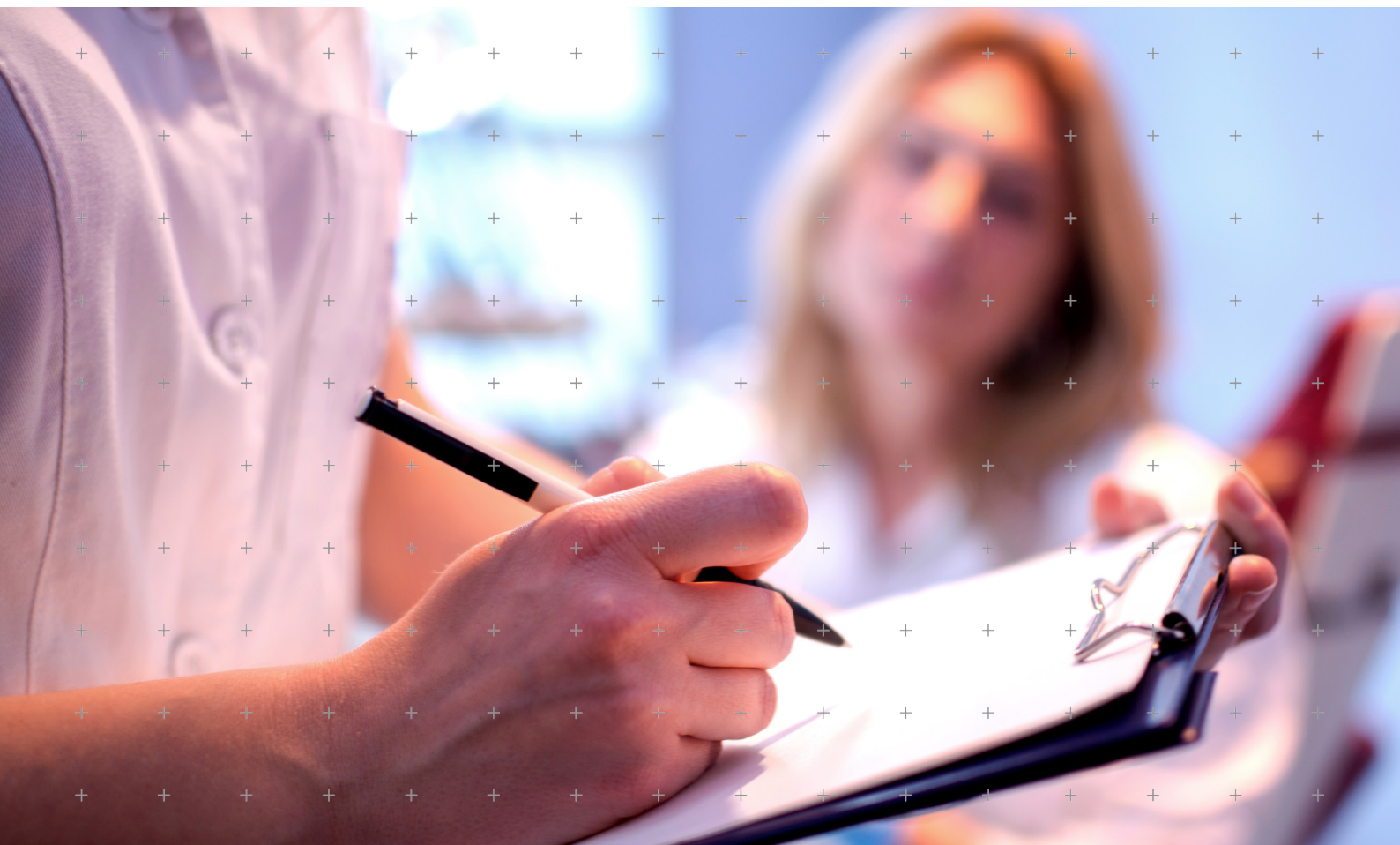
Belangrijk

KYOCERA Software Support garandeert een kwalitatieve 'after sales' service voor uw KYOCERA document software. KYOCERA Software Support is optioneel beschikbaar indien u over een geldige software-licentie mét maintenance beschikt. Via deze licentie hebt u recht op gebruik van de software en op digitaal aangeleverde upgrades, updates en bugfixes. Algemeen dient de klant de KYOCERA document software te gebruiken zoals uitgelegd en beschreven tijdens installatie en training.

Een wederzijdse verbintenis

KYOCERA Document Solutions ...

- + ... biedt Software Support van zodra de installatie van nieuwe KYOCERA document software is afgerond en door u aanvaard.
- + ... verzekert dezelfde Software Support voor uw vragen over latere aanpassingen en uitbreidingen van uw document software en dit vanaf de installatie van de aanpassing of uitbreiding. (Installaties zelf, met bijhorende trainingen en consultancy, maken geen deel uit van KYOCERA Software Support.)
- + ... documenteert, tijdens de installatie, de geïmplementeerde document software. Alle geleverde Software Support is gebaseerd op deze beschrijving.
- + ... stelt een gebruiksvriendelijk 'service ticket' -systeem ter beschikking, dat u toelaat om snel en eenvoudig al uw vragen over uw KYOCERA document software te registreren.
- + ...initieert de oplossing van al uw support-vragen steeds via remote-technologie, tijdens kantooruren. Indien remote niet voldoet om uw vraag te beantwoorden, kan KYOCERA een 'on site' bezoek voorstellen.
- + ... levert Support Services door ervaren en getrainde Software Engineers.
- + ... communiceert - via de door u opgegeven 'key users' - met uw bedrijf, voor het:
 - o aanleveren van updates, upgrades en bugfixes
 - o escaleren van vragen die niet via Remote opgelost kunnen worden
 - o digitaal documenteren van de geïnstalleerde KYOCERA document software
 - o laten uitvoeren van voorbereidende activiteiten, noodzakelijk voor de support
 - o aanvragen van toegang tot uw gebouwen en IT systemen, voor het leveren van support





U als klant ...

- + ... beschikt over een geldige software licentie mét maintenance (die recht geeft op het digitaal ontvangen van updates, upgrades en bugfixes).
- + ... communiceert ons de namen van uw 'key users', getraind door KYOCERA in het gebruik van de document software, die het 'service ticket systeem' zullen benutten voor het tijdig melden van supportvragen.
- + ... overlegt met KYOCERA indien u service-vragen heeft, die een interventie buiten de reguliere kantoor tijd noodzakken of een uitzonderlijk korte responsetijd vereisen.
- + ... gebruikt de KYOCERA-software zoals toegelicht tijdens de training en installatie en volgens de documentatie van de installatie door KYOCERA. Uw 'key users' kunnen altijd vooraf met KYOCERA ingrepen overleggen, voor het oplossen van mogelijke software vragen.

KYOCERA Document Solutions is sinds 1934 een vooraanstaande speler in innovatieve technologie. We stellen onze klanten in staat om informatie om te zetten in kennis. Met professionele expertise en een cultuur van empathisch partnerschap helpen we organisaties om deze kennis in te zetten om verandering te stimuleren.

KYOCERA Document Solutions Belgium N.V.
Sint-Martinusweg 199-201, BE-1930 Zaventem
Tel +32 (0)2 720 92 70
info@dbe.kyocera.com



kyoceradocumentsolutions.be