



## Pitney Bowes Global Services

### Contrats de niveau de service pour l'équipement

# Optimisez l'efficacité opérationnelle grâce à un soutien de classe mondiale.

Lorsque votre entreprise fait face à des temps d'immobilisation, les conséquences peuvent être graves.

En effet, cela a des répercussions non seulement sur la productivité des appareils, mais aussi sur les principales relations avec les clients, qui peuvent être mises en péril lorsque les contrats de niveau de service ne sont pas respectés.

Pitney Bowes Global Services (PBGs): Les contrats de niveau de service pour l'équipement permettent à votre entreprise d'avoir accès à des techniciens formés qui possèdent les compétences, l'expérience, les connaissances et les capacités nécessaires pour effectuer un entretien préventif proactif afin de vous permettre de poursuivre vos activités. Grâce à nos services, vous pouvez :

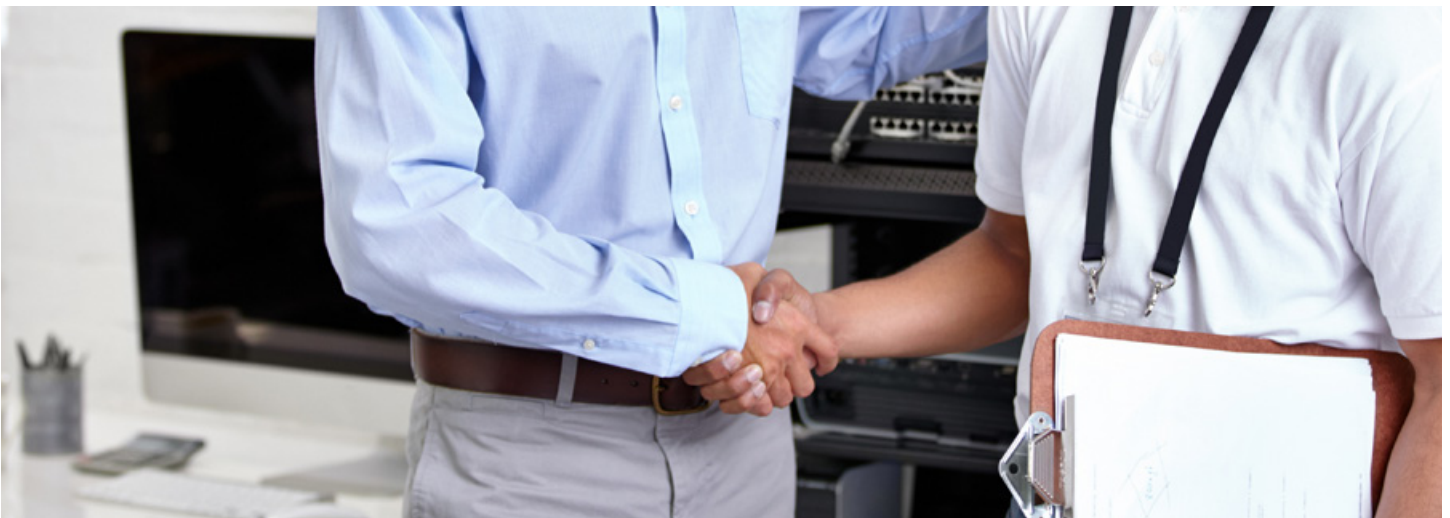
- Faire croître votre entreprise;
- Améliorer votre productivité de file de courrier;
- Augmenter les taux de réponse de la clientèle

### Profitez de notre expertise de niveau mondial.

Depuis plus de 100 ans, Pitney Bowes offre un service et un soutien de premier plan à des organisations de partout dans le monde.

Avec un taux de satisfaction de plus de 97 %, nous avons aidé plus de 1,5 million de clients à réussir dans le monde entier. Nous pouvons donc vous aider, vous aussi.

- Réseau mondial de plus de 1100 techniciens à l'échelle internationale
- Assistance d'experts en ligne, au téléphone ou en personne
- Plus d'un million de demandes de répartition de service sur le terrain par année, avec un taux de résolution au premier contact de 84 %



Pour obtenir plus de renseignements, visitez notre site: [pitneybowes.com/ca/fr](http://pitneybowes.com/ca/fr)



## Notre service de premier plan simplifie l'entretien de votre équipement.

De l'installation à la réparation, en passant par l'entretien préventif et le redéploiement d'appareils, le Groupe mondial des services de Pitney Bowes offre un seul point de responsabilité. Celui-ci contribue à éliminer les contrats multiples, la complexité de la gestion de plusieurs fournisseurs et les inconvénients attribuables à une fiabilité inégale du service. Nous offrons également un service de soutien flexible afin de répondre à vos besoins uniques. Notre soutien de classe mondiale peut être fourni de la façon qui convient le mieux aux besoins uniques de votre organisation :

- Sur place
- Par téléphone
- En ligne
- Entre appareils
- Sur l'appareil

## Notre objectif est de bien connaître votre entreprise.

Nos techniciens certifiés offrent des services professionnels à valeur ajoutée inégalés. Grâce à des diagnostics et à une surveillance à distance, ainsi qu'à la prise en charge de l'Internet industriel, nous offrons ce qui suit :

- Installation et soutien relatifs aux produits
- Formation des employés
- Consultation sur la file de courrier
- Maintenance de la base de données
- Assistance sur place lors des périodes de production élevée

## Sélectionnez le plan de maintenance qui répond le mieux à vos besoins uniques :

### Contrat de niveau de service standard

Protégez votre entreprise contre les interruptions et assurez une performance maximale de votre file de courrier grâce à notre service standard. Avec notre soutien relatif aux produits offert à distance, en ligne ou par téléphone, vous aurez la certitude que votre entreprise est entre bonnes mains. Notre contrat de niveau de service standard couvre l'ensemble des pièces et de la main-d'œuvre, et il comprend l'entretien préventif ainsi qu'une garantie de satisfaction.

### Notre service de premier plan simplifie l'entretien de votre équipement.

En plus de tous les avantages de notre service standard, notre plan de performance offre une tranquillité d'esprit supplémentaire avec des délais de réponse garantis pour le service sur place, ainsi que notre forfait de performance, qui comprend ce qui suit :

- **Rapports de performance :** Affichés sur votre page Mon compte sécurisée en ligne
- **Soutien relatif aux applications :** Consultation sur les applications ciblées pour répondre à vos besoins en matière de gestion des communications avec les clients et/ou de solutions d'expédition de colis; soutien technique aux ventes pour la consultation sur les solutions

### Supplément assistance de premier plan

Un nouvel ajout facultatif à la couverture SLA pour certains matériels qui comprend :

- Accès exclusif par code PIN pour une gestion de cas dédiée.
- Acheminement accéléré des appels « en première ligne ».
- Accès direct aux gestionnaires de cas de haut niveau (certifiés HIPAA et des gestionnaires de cas classifiés de sécurité peuvent être disponibles moyennant des frais supplémentaires - contactez [premiersupport@pb.com](mailto:premiersupport@pb.com) pour plus de détails).
- Gestionnaire de compte assigné pour l'assurance de la qualité et de la satisfaction.
- Examen semestriel de l'assistance par le gestionnaire de compte.
- Expédition accélérée si des pièces sont nécessaires.
- Accès à d'autres outils de résolution à distance définis par le client.

Pour obtenir plus de renseignements, communiquez avec votre représentant Pitney Bowes.



Canada  
5500 Explorer Drive  
Mississauga, ON L4W 5C7