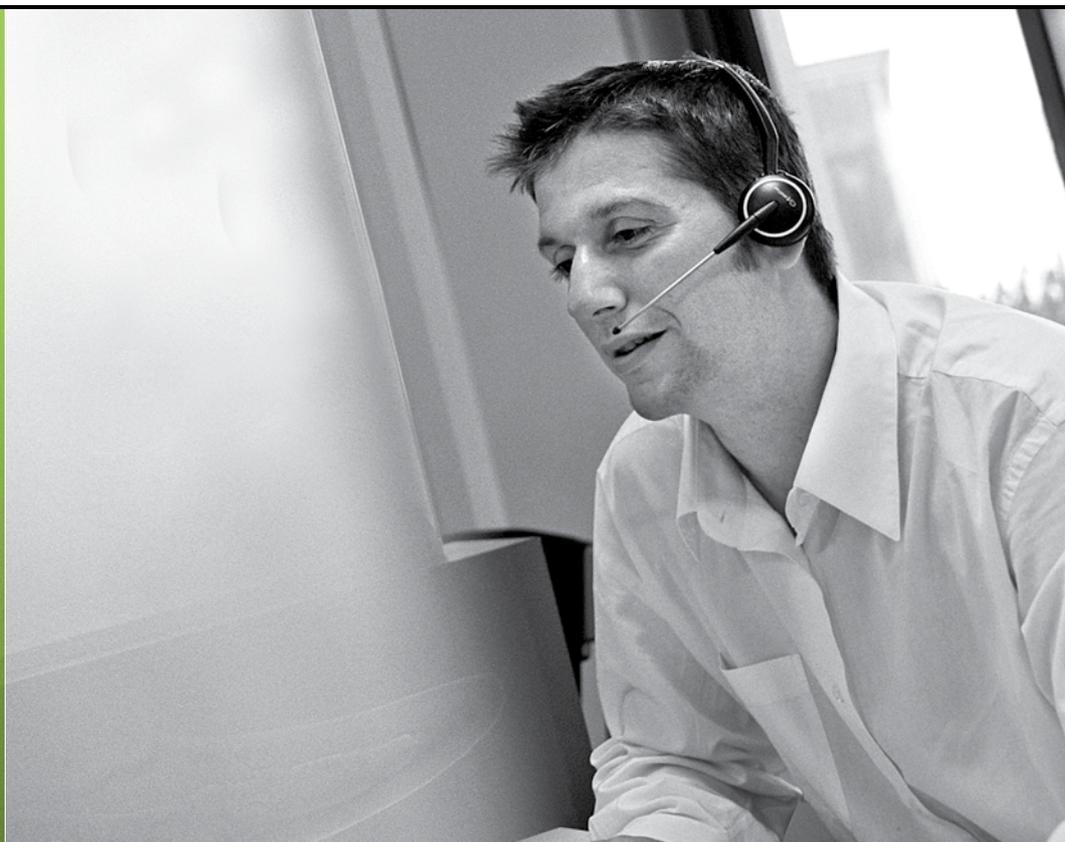




Spigraph

# Services

Scanners  
Logiciels



## la capture documentaire

Spigraph est un Distributeur à Valeur Ajoutée qui s'exprime à travers tous les services proposés aux partenaires et aux utilisateurs... pour accompagner le choix, la mise en place et la maintenance de solutions de numérisation.

[www.spigraph.com](http://www.spigraph.com)

# L'ACCOMPAGNEMENT DU CLIENT ...

NOTRE OBJECTIF...

## **CELUI DE VOUS SATISFAIRE !**

Spigraph s'engage à tous les stades de la relation avec les clients de façon durable. La proximité et les relations étroites avec les constructeurs et les éditeurs renforcent les compétences mises à disposition.

Nous proposons un accompagnement personnalisé dans la mise en place et l'utilisation des solutions de numérisation.

### ► Une offre modulable et évolutive

La variété des solutions utilisées et des besoins utilisateurs nous amènent à proposer une diversité de prestations de services.

### ► Des engagements de résultats

Une mise en oeuvre efficace garantit la continuité d'utilisation des solutions de numérisation pour satisfaire les exigences des clients.

### ► Une organisation professionnelle

L'expérience et l'expertise des équipes de Spigraph ont fait leurs preuves auprès de nombreux clients.

### ► Une prise en charge personnalisée

De la prise d'appels jusqu'aux interventions sur site, Spigraph est à l'écoute et proche des utilisateurs pour répondre à tous leurs besoins.

### ► Une relation de proximité privilégiée

#### Avant la vente

##### **Un accompagnement des partenaires et des clients-utilisateurs**

- > Informations commerciales et marketing
- > Shows room à disposition sur tous les sites
- > Matériels de prêt et de show room
- > Audit / conseil / diagnostic
- > Aide à la réponse aux appels d'offres
- > Accompagnement de projets

#### Pendant la vente

##### **Un savoir-faire dans le métier de la distribution**

- > Supply chain maîtrisée
- > Plateforme logistique avec stock permanent
- > Système d'informations adapté
- > Organisation logistique réactive
- > Information client permanente

#### Après la vente

##### **Une offre de services personnalisée**

- > Organisation des installations et formations
- > Maintenance (extensions de garantie et contrats)
- > Contrat d'assistance logiciels
- > Intervention sur site (Ingénieur avant-vente ou technicien)
- > Déploiement, gestion et reprise de parcs
- > Suivi personnalisé du client



## NOS ENGAGEMENTS

- > Satisfaction de nos clients
- > Sens de l'écoute
- > Proximité par la présence terrain
- > Efficacité commerciale et technique
- > Réactivité
- > Accès et disponibilités des informations
- > Partenariat avec les constructeurs et les éditeurs
- > Adaptation permanente de nos offres

## ... APPUYÉ PAR UNE EXPERTISE APRÈS-VENTE !

### EXTENSION DE GARANTIE PAR ÉCHANGE J+1

#### ▶ ÉCHANGE J+1 SILVER

Recevez votre matériel de remplacement par transporteur

#### ▶ ÉCHANGE J+1 GOLD

Bénéficiez du remplacement de votre matériel par un technicien

à partir  
de **08**  
pages/min

Scanners personnels (à partir de 8 pages/min)  
Scanners workgroup (à partir de 16 pages/min)  
Scanners départementaux (à partir de 31 pages/min)

#### LES AVANTAGES :

- Délai d'échange garanti
- Accès prioritaire au support hotline
- Continuité de l'activité

### EXTENSION DE GARANTIE SUR SITE H+8

#### ▶ SUR SITE H+ 8 BRONZE

Assurez le bon fonctionnement de votre matériel

#### ▶ SUR SITE H+8 SILVER

Bénéficiez du suivi et de l'entretien de votre matériel

#### ▶ SUR SITE H+8 GOLD

Maintenez votre productivité en permanence

à partir  
de **50**  
pages/min

Scanners de production (à partir de 50 pages/min)  
Scanners de livres  
Scanners de plans  
Scanners micrographiques

#### LES AVANTAGES :

- Délai d'intervention garanti
- Accès prioritaire au support hotline
- Continuité de l'activité
- Mise à disposition de l'expertise technique
- Accompagnement personnalisé
- Maîtrise des coûts de possession du matériel

### CONTRAT D'ASSISTANCE LOGICIELS

#### ▶ BASE

Bénéficiez des évolutions logicielles et d'un accompagnement technique à distance

#### ▶ PREMIUM

Laissez la gestion de votre application à des spécialistes pour la rendre durable et évolutive

Acquérir Indexer  
Traiter Valider  
Classifier Exporter

ABBYY  
EMC<sup>2</sup>  
IRIS  
Janich & Klass

Kodak  
Kofax  
Nuance  
Spigraph

#### LES AVANTAGES :

- Prise en main à distance
- Évolutivité de l'application maîtrisée
- Suivi et accompagnement personnalisé

### INSTALLATION ET FORMATION

#### ▶ INSTALLATION SILVER

Un matériel testé et installé

#### ▶ INSTALLATION GOLD

Une installation avancée et une prise en main de la solution

#### ▶ FORMATION

Une complète autonomie sur l'utilisation de votre solution

#### LES AVANTAGES :

- Partage de connaissances (de base ou avancées)
- Encadrement et conseils personnalisés
- Solution de numérisation validée et paramétrée

# UNE ORGANISATION DÉDIÉE AUX SERVICES

## CALL CENTER

Le sens de l'écoute et de la réactivité

- > Identifier les besoins lors du 1<sup>er</sup> appel
- > Informer le client du déroulement des opérations
- > Planifier les installations, formations et interventions sur site
- > Suivre les incidents jusqu'à leur résolution

## SUPPORT HOTLINE

Une assistance technique à distance

- > Qualifier le problème
- > Diagnostiquer et résoudre les pannes à distance
- > Préparer l'intervention sur site
- > Conseiller sur l'utilisation des matériels et logiciels

## SUPPORT SUR SITE

Une relation de proximité et de confiance

- > Réaliser les installations et les formations
- > Réaliser les visites d'entretien préventif
- > Intervenir pour les prestations curatives
- > Partager l'expertise technique avec les utilisateurs



## MOYENS LOGISTIQUES

L'organisation au service de l'efficacité

- > Organiser les livraisons dans les délais prévus
- > Gérer les stocks de pièces détachées
- > Organiser le flux des matériels dans le cadre des échanges

## MOYENS ADMINISTRATIFS

La garantie d'une visibilité permanente

- > Mettre à disposition toutes les informations liées aux services
- > Suivre la mise en place et le renouvellement des contrats
- > Apporter les outils de suivi de parcs de maintenance (gestion et déploiement)



# Spigraph

info@spigraph.com

### Sites et filiales

#### Algérie

Alger tél : +213 (0) 21 54 48 70

#### Allemagne

Cologne tél : +49 (0) 221 500649-00

#### France

Lyon (Siège social) tél : +33 (0)4 74 94 62 60

Paris tél : +33 (0)1 45 14 26 26

Aix-en-Provence tél : +33 (0)4 42 99 26 26

#### Maroc

Casablanca tél : +212 (0)5 22 99 08 15

#### Pays-Bas

's-Hertogenbosch tél : + 31 (0)73- 8 999 600

#### Royaume-Uni

Maidenhead tél : +44 (0) 2034 450364

#### Suède

Stockholm tél : +46 (0)8 41 01 44 00

#### Suisse

Zurich tél : +41 (0)44 704 61 00

#### Tunisie

Tunis tél : +216 71 96 22 12

# LA CERTIFICATION DES ÉDITEURS ET DES CONSTRUCTEURS

## > LES MARQUES LEADERS DE SCANNERS

Canon / Fujitsu / HP / Kodak / Panasonic / IBML

Contex / i2S / Wicks & Wilson

## > LES ÉDITEURS

ABBYY / EMC<sup>2</sup> / IRIS / Janich&Klass / Kodak / Kofax / Nuance / Spigraph

*Certains pays peuvent être soumis à des niveaux de service légèrement différents en raison des limites géographiques et des restrictions d'importation / exportation. Toutes les marques ne sont pas disponibles dans tous les pays.*

*Veillez contacter votre correspondant local pour de plus amples renseignements.*

[www.spigraph.com](http://www.spigraph.com)