

Lenovo Services

Lenovo™

P/ Nozdrin | 27/07/2017



Business is a three letters word:

S - Sales

S - Spare parts

S - Service

Стандартное гарантийное и пост-гарантийное обслуживание

- Бесплатные запасные части и работа инженера
- Ремонт с ограниченным (не предусмотрен для замены деталей типа CRU) выездом на территорию заказчика в радиусе 100 км. от СЦ
- Время восстановления или прибытия на территорию заказчика не нормировано. Время реагирования установлено как целевой показатель службы сервиса
- Среднее время реакции – следующий рабочий день

Расширенное обслуживание

- Бесплатные запасные части и работа инженера
- Ремонт с выездом на территорию заказчика без ограничений
- Гарантируется время реагирования или время восстановления (по степени критичности проблемы)
- Расширенное время обслуживания

Контракт или пакет?

Экспресс предложения – пакеты Lenovo Services

- Пакет имеет номер по каталогу и продается в электронном виде (быстрый подбор в конфигураторе или прайс листе)
- Оговоренный набор услуг (фиксированные сервисные уровни)
- Сроки 3, 4, 5 лет, плюс 1 или 2 (пост-гарантия)
- Привязка к серийному номеру / оборудованию
- Фиксированная цена (предоплата)
- Товар (увеличение капитализации компании)
- Продается только через партнерскую сеть
- Простейший документооборот при регистрации

Основные типы пакетов расширения гарантии

- Пакеты для нового оборудования на срок от 3 до 5 лет с целевым временем реагирования и выездом инженера
- Резервирование запасных частей: обслуживание по рабочим часам, гарантированный срок прибытием специалиста с запасными частями (для ряда городов) или резервирование и отправка запасных частей не позднее следующего рабочего дня с центрального склада в Москве
- Гарантированное время восстановления: обслуживание в режиме 24x7, гарантированное время восстановления 6, 8, 24 часа (для ряда городов) или резервирование и отправка запасных частей не позднее следующего рабочего дня с центрально склада в Москве
- Пост-гарантийные пакеты на 1 или 2 года. В том числе пакеты с гарантированным временем восстановления.
- Опция не возврата носителей информации
- Удаленная поддержка программного обеспечения

Служба сервиса

- Все заявки принимаются в режиме 24x7
- Критичность проблемы фиксируется со слов клиента
- К выполнению работ могут привлекаются авторизованные сервисные центры

8 495 258 63 00

8 800 200 6300

Вопросы?

Павел Ноздрин

pnozdrin@lenovo.com

Николай Морозов

nmorozov@lenovo.com

LenovoSrvRU@lenovo.com

