

Společnost LEXMARK představila změny v zajištění servisních služeb

Praha 20. 7. 2006

Společnost Lexmark dnes představila nové servisní služby LexInstall, LexReturn a LexRepair pro Českou republiku. Další změnou je nový servisní partner a nový systém servisních středisek Lexmark Service Point.

Servisní služby Lexmark

Ke službě LexExchange, která je prodlouženou zárukou s garancí opravy nebo výměny tiskárny do 24 hod, fungující již od května loňského roku, se přidávají nové servisní služby LexInstall, LexReturn a LexRepair.

„Nové servisní služby LexInstall, LexReturn a LexRepair výrazně posilují pozici Lexmarku v oblasti laserových řešení pro firemní klientelu“ uvedl Radek Bendl, General Director CEEmark CS Czech - Lexmark distribution.“

LexInstall

Služba LexInstall je určena pro všechny laserové tiskárny Lexmark. Při požadavku na instalaci tiskárny kontaktuje zákazník servisního partnera, zde mu je přiděleno objednávkové číslo a technik. Technik provede instalaci tiskárny přímo u zákazníka do tří pracovních dnů.

LexReturn

Prodloužená záruka LexReturn je určena pro laserové tiskárny řady E. Zákazník zasílá tiskárnu do servisního střediska nebo ji osobně předává v "Servisním kontaktním místě Lexmark". Služba garantuje opravu tiskárny do 5-ti pracovních dnů od doručení do servisního střediska.

LexRepair

Prodloužená záruka LexRepair s reakční dobou do 24 hod a s garancí opravy do 48 hod, je určena převážně firemní klientele, která pro svá tisková řešení požaduje garanci rychlosti servisního zásahu kombinovanou s garancí opravy. Služba garantuje rychlost zásahu do 24 hod a garanci opravy do 48 hod pro požadavky uplatněné do 15 hodin.

Služba je dodána po registraci dle obchodních podmínek formou certifikátu vázaného k sériovému číslu a umístění tiskárny - lze ji zakoupit standardně s novým produktem nebo maximálně do tří měsíců od data koupě tiskárny v různých variantách.

Výhradní servisní partner

Od 1.7.2006 se Lexmark servisním partnerem, který zajišťuje záruční a pozáruční servis včetně servisních služeb a prodloužených záruk na produkty Lexmark stala společnost ELSANTA s.r.o. Společnost ELSANTA zajišťuje pro Lexmark služby ze svého pražského centra s využitím svozové služby po celé ČR. Současní servisní partneři, společnosti GCC Services, a.s. a Český servis a.s., zajišťují servisní služby do 31.7.2006.

Lexmark Service Points

V návaznosti na nového servisního partnera se také mění princip zajišťování záručních a pozáručních servisních služeb. Lexmark Service Points je síť vybraných autorizovaných partnerů Lexmark, kteří zajišťují sběr tiskáren pro servisní opravy.

„Nový model servisního zajištění je logickým výsledkem rozvoje našeho nepřímého obchodního kanálu, který vyžaduje na jedné straně absolutně nezávislého servisního partnera (viz nový servisní partner ELSANTA s.r.o.) a na druhé straně jeho propojení se sítí našich autorizovaných obchodních partnerů (viz Lexmark Service Points) a jejich přímé zainteresovanosti na celém procesu. Tím se dostáváme blíže našim zákazníkům a zároveň chráníme „byznys“ našich obchodních partnerů“, uvedl Radek Bendl, General Director CEEmark CS Czech - Lexmark distribution.“

O společnosti

Společnost Lexmark International, Inc. usnadňuje podnikům a spotřebitelům převod informací mezi digitální a papírovou formou. Od svého založení v roce 1991 se společnost Lexmark stala předním vývojářem, výrobcem a dodavatelem tiskových a obrazových řešení pro zákazníky ve více než 150 zemích. Společnost v roce 2005 oznámila výnosy ve výši 5,2 miliardy USD.

Kontakty:

Lexmark - CEEmark CS Czech, s.r.o.
info@ceemark.cz

Redakční kontakt
pusova@creativedreams.cz

www.Lexmark.cz
www.MujLexmark.cz