

# Обзор Сервисных Продуктов Lenovo

**Галина Казанкина**

Менеджер по продажам Сервисных Продуктов Lenovo



# Базовая гарантия (Base Warranty)

## РЕМОНТ В ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВАХ LENOVO

- ▶ **Отправка почтой** — в рамках этой услуги предоставляются необходимые детали и выполняются ремонтные работы, но отправку (в том числе упаковку) в гарантийную мастерскую или ремонтный центр осуществляет клиент<sup>1</sup>.

Carry-In

**Самостоятельная доставка** — в рамках этой услуги предоставляются необходимые детали и выполняются ремонтные работы, но отправку в гарантийную мастерскую или ремонтный центр осуществляет клиент. После того как продукт будет отремонтирован или заменен, клиент сможет забрать его из указанного пункта выдачи<sup>1</sup>.

- ▶ **Прием и возврат курьерской доставкой** — в рамках этой услуги предоставляются необходимые детали и выполняются ремонтные работы; отправку (в том числе упаковку) или доставку в ремонтный центр оплачивает компания Lenovo™<sup>1</sup>.
- ▶ **Ускоренный прием и возврат курьерской доставкой<sup>3</sup>** — в рамках этой услуги предоставляются необходимые детали и выполняются ремонтные работы; ориентировочное время оказания услуги составляет 3 рабочих дня.

## РЕМОНТ В ПОМЕЩЕНИИ КЛИЕНТА

- ▶ **Проведение работ на месте** — в рамках этой услуги предоставляются необходимые детали и выполняются ремонтные работы на объекте клиента (в производственном или жилом помещении). Если специалисты Lenovo™ решат, что на вашу проблему распространяются условия гарантии и что она не может быть решена по телефону, то в место эксплуатации будет отправлен технический специалист. Обычно он прибывает на следующий день<sup>2</sup>.

- ▶ **Обслуживание на месте + вызов технического специалиста для установки компонентов, заменяемых клиентом:** условия базовой гарантии обычно подразумевают самостоятельную замену клиентом некоторых компонентов устройств, однако после повышения уровня обслуживания до «Вызова технического специалиста для установки компонентов, заменяемых клиентом» в отношении таких частей будет предоставляться обслуживание на месте<sup>2</sup>.

Onsite

Lenovo

# Сервисный портфель Lenovo

**Service Account Managers:** Решение сервисных вопросов и эскалаций, отчетность, встреча с клиентами и координация рабочих групп

**IMAC (Install, Move, Add, Change) - Услуги по установке, перемещению, добавлению и изменению парка оборудования:** Планирование, настройка, перенос, установка, модернизация оборудования

**Asset Recovery Services:** услуги по выкупу и утилизации оборудования

**Индивидуальный образ (Imaging)** услуги по созданию и загрузке образа на этапе производства, развертывание, миграция, кастомизация.

**Asset Tagging (маркировка оборудования):** сервисные лейблы/стикеры на устройствах и упаковке для учета и контроля оборудования

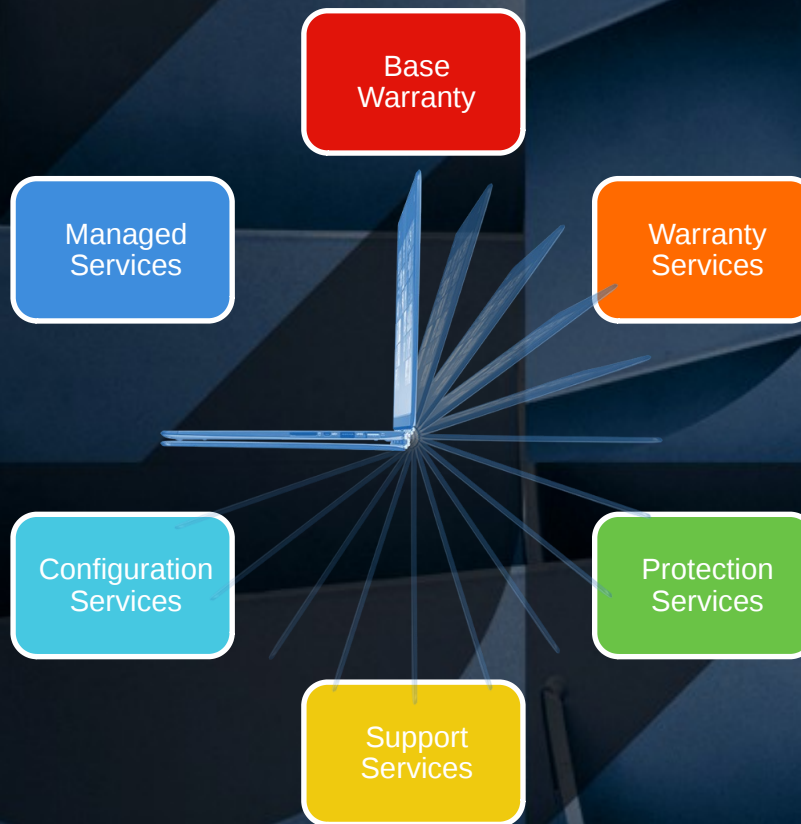
**Drop-in-Box:** вложение пользовательской документации в коробки с продукцией (приветствие, инструкции)

**Пользовательские настройки Bios:** настройка параметров BIOS (пароли, отключение устройств ввода-вывода, определение загрузочных устройств и т. д.).

**Автоматизация развертывания:** Smart Image, улучшенные услуги развертывания, услуги первой загрузки.

Lenovo

2019 Lenovo. All rights reserved.



**Lenovo Premier Support:** Поддержка высшего уровня, выделенная линия обслуживания для устранения сложных неполадок, комплексное управления всеми сервисными процессами клиента.

## Warranty Extension (Продление гарантии)

Расширение базовой гарантии до 5 лет, того же уровня сервиса. Дополнительные сервисы учитывающие потребности корп. клиентов и позволяющие управлять сервисными рисками

## Warranty Upgrade to Onsite service repair (Расширение гарантии до уровня обслуживания с выездом на площадку заказчика)

Повышение уровня поддержки – ремонт будет произведен в офисе клиента. Максимальная продуктивность и экономия времени.

**Расширение на международное использование услуг:** расширяет территориальное покрытие улучшенной гарантии на аккумулятор, услуги Keep Your Drive и защиты от случайных повреждений за пределы страны проживания пользователя.

## Accidental Damage Protection (ADP) - Защита от случайных повреждений

расширяет рамки стандартной гарантии, охватывая повреждения в результате случайного попадания жидкостей, ударов, электрических разрядов и других инцидентов.

**Дополнительная гарантия на встроенную аккумуляторную батарею (SBTY) :** Расширение базовой гарантии (1год) до 2х или 3х лет

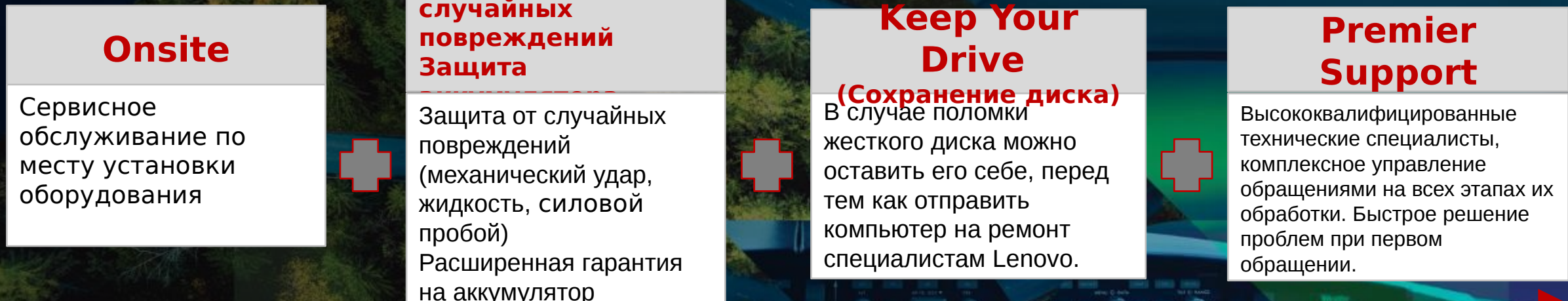
**Keep your Drive (KYD) - «Оставьте жесткий диск у себя»:** Гарантия безопасности и конфиденциальности данных носителя. Диск всегда остается у клиента.

**Online Data Backup:** Программное решение Lenovo - автоматическая система резервного копирования и восстановления данных на основе Mozy.

# ПОДДЕРЖКА ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА: ГАРАНТИЯ И ЗАЩИТА

- **Warranty Extensions** - Расширение базовой гарантии: продлевает базовую гарантию (максимально до 5 лет) в рамках того же уровня сервиса
  - **Warranty Upgrades** - повышения уровней обслуживания в соответствии с потребностями в поддержке
- ✓ Оборудование будет использоваться дольше, чем период базовой гарантии
- ✓ Когда требуется оперативное реагирование с целью уменьшения простоев оборудования

Доступно продление до 5 лет



Good

Better

Best

**Базовая гарантия**

Базовая гарантия является неотъемлемой частью устройства; Поддержка от 1 до 3 лет с ремонтов в СЦ или на месте установки оборудования в зависимости от выбора оборудования

# Think серия – выбор поддержки

Сервис	ThinkPad	ThinkCentre	ThinkStation
<b>Premier Support – комплексный набор услуг</b>	Служба Lenovo Premier предоставляет высококвалифицированный персонал для поддержки с акцентом на расширенные способы устранения неполадок и специализированное управление обращениями		
<b>Повышение уровня поддержки</b>	On-Site - Сервисное обслуживание по месту установки оборудования		
<b>Расширение гарантии</b>	3, 4, or 5 лет – защита от непредвиденных операционных расходов на техническое обслуживание и ремонт оборудования Мониторы Lenovo – доступно расширение гарантии до 4 или 5 лет		
	Sealed Battery Warranty Extension (SBTY)	Расширенная гарантия на встроенный аккумулятор до 2х или 3х лет	
<b>Keep Your Drive (KYD) Сохранение диска у клиента</b>	Услуга «Оставьте жесткий диск у себя» распространяется на множество жестких дисков в системе, ее действие также распространяется на повторные поломки.		
<b>Защита от случайных повреждений (ADP)</b>	Accidental Damage Protection (ADP) покрывает защиту от повреждений, на которые не распространяется базовая гарантия (механический удар, попадание жидкости, силовой пробой). Защита от случайных повреждений обойдется значительно дешевле, чем стандартный ремонт или покупка новой системы.		
<b>Услуги по развёртыванию системы</b>	Инфраструктура Lenovo предоставляет средства автоматизации и опыт специалистов, чтобы подготовить системы к развёртыванию, предотвратить ошибки и избежать доработок и переделок. Конфигурация индивидуальных настроек BIOS, услуги по созданию и загрузке образа системы на этапе производства. Стикеры на устройствах и упаковке для учета и контроля оборудования, вложение пользовательской документации внутрь упаковки.		
<b>Asset Recovery Service Услуга по Утилизации оборудования</b>	ARS - Экологически безопасное решение по переработке и утилизации офисного оборудования Предоставление документации и сертификатов в соответствии с законодательством РФ Услуга распространяется на все виды офисного оборудования любых производителей		

# ПОДДЕРЖКА ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА: ГАРАНТИЯ И ЗАЩИТА

## ✓ Защита аккумулятора (Sealed Battery Add On, SBTU Add On)

В случае неисправности аккумулятора будет заменен на новый, это обойдется намного дешевле, чем покупка нового.

Стандартная гарантия на встроенный аккумулятор - 1 год для всех устройств

Возможно расширение до 2 и 3 лет в течение действия стандартной гарантии

Поддержка работает как дополнение к текущей гарантии.

***Стоимость расширенной поддержки на батарею примерно в три раза меньше, чем «самостоятельная» замена (платный ремонт)***

# ПОДДЕРЖКА ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА: ГАРАНТИЯ И ЗАЩИТА

## ✓ **Защита от случайных повреждений (ADP - Accidental Damage Protection)**

Защита от случайных падений, заливов, скачков напряжения и других инцидентов, которые не покрываются базовой гарантией.

Сокращение затрат на внеплановый ремонт.

Замена компонентов или всей системы будет производиться специалистами Lenovo, что обойдется гораздо дешевле, чем самостоятельный поиск запчастей, ремонт или покупка нового оборудования.

Доступны сервисные пакеты на 2, 3, 4 и 5 лет. \*

**Обычная стоимость замены наиболее часто ломающихся компонентов:**

- **Материнская плата — до 500 долл. США**
- **Дисплей — 450 долл. США**
- **Дисковый накопитель — 300 долл. США**
- **Поврежденный планшет: 250 долл. США за небольшой ремонт и до 600 долл. США за замену нескольких компонентов**

**Lenovo** Действие поддержки заканчивается, если Продукт был заменен на новый

- Для планшетов: Ремонт возможен 1 раз в течении 12 месяцев, со дня начала



Профессиональная  
техническая поддержка  
на местном языке



Комплексное  
управление  
обращениями



Единая точка  
взаимодействия

Расширенная поддержка  
оборудования и  
программного обеспечения



# Lenovo Premier Support



Выделенный  
телефонный номер  
для прямой связи со  
специалистом

Приоритетный ремонт  
и доставка компонент





# Преимущества поддержки уровня Lenovo Premier

- Канал прямой связи с высококвалифицированными техническими специалистами Lenovo, которые действительно стараются разобраться в проблемах заказчика и обеспечивают всестороннюю поддержку программных продуктов
- Оперативное реагирование на потребности клиента и управление эскалацией обращений
- Комплексное управление обращениями на всех этапах их обработки. Быстрое решение проблем при первом обращении (работа специалистов оценивается по количеству успешно решенных проблем при первом обращении)
- Обслуживание On-Site и приоритетный доступ к компонентам - время простоя системы и длительность перерывов в работе сокращается до минимума
- Инфраструктура, обеспечивающая превосходное качество обслуживания в различных странах. Глобальная доступность (более 40 стран по состоянию на конец 2018 года)

# Преимущества поддержки уровня Lenovo Premier

Услуги	Базовая поддержка с обслуживанием в сервисном центре	Поддержка с проведением ремонта на месте	Поддержка уровня Premier
Расширенная техническая поддержка доступная круглосуточно и без выходных	x	с 9 до 18, рабочие дни	✓
Комплексная поддержка оборудования и программного обеспечения от OEM-изготовителей	x	x	✓
Единая контактная точка для упрощенного управления заявками на всех этапах	x	x	✓
Выделенный специалист технической поддержки, оперативно реагирующий на обращения и управляющий эскалацией	x	x	✓
Приоритетная доставка запчастей и выезд специалистов на площадку заказчика на следующий рабочий день	x	x	✓
Стандартизированные отчеты (отгрузка, количество деталей, уровень обслуживания, повторные обращения, гарантийные и негарантийные случаи)	x	x	✓
Портал Lenovo Service Connect для оптимизированных, безопасных онлайн-покупок, отчетов и поддержки продуктов	x	x	✓
Дополнительная маркировка устройства в рамках премьер-поддержки для управления активами и получения информации о контактном центре премьер-поддержки	x	x	✓



# Услуги по развертыванию системы - Заводские настройки

- **Персонализация системы**
- **Нанесение инвентарных номеров на оборудование**  
Сервисные лейблы, стикеры, штрихкоды
- **Drop-in-Box:** вложение пользовательской документации в коробки с продукцией (приветствие, инструкции)

# Комплексное развертывание

- **Услуги по созданию собственного BIOS на этапе производства**
  - Настройки безопасности и управления
  - Установка паролей администратора, очередности загрузочных устройств, включения/отключения устройства вывода (USB-портов и др.)
  - Размещение логотипа компании, который будет отображаться в ходе загрузки системы.
- **Услуги по созданию индивидуального образа системы**
  - Установка специализированного ПО, драйверов, антивирусов, средств безопасности
- **Автоматизированное развертывание**

# пакетов

- Бизнес-партнер размещает заказ у дистрибьютора (Только электронные пакеты)

- при размещении заказа на сервисный пакет бизнес-партнер предоставляет электронный адрес для последующего подтверждения регистрации

- компания Lenovo отправит на этот адрес электронное письмо (**письмо активации**) для подтверждения регистрации;  
**содержание письма активации:**
  - ссылки для подтверждения регистрации,
  - код авторизации и PIN-код

<https://www.lenovo.com/registration>



## SERVICES REGISTRATION REQUEST

### ACTION REQUIRED . . . ACTION REQUIRED . . .

Thank you for your recent Lenovo Services purchase. We are trusted by millions of customers worldwide to deliver best-in-class service and support. You are in good hands!

In order to use the services that you have purchased, you must register them at <https://www.lenovo.com/registration>

If the registration process has been started by Lenovo or your reseller, please go to <https://www.lenovo.com/registration> to complete the process by providing the location in which your hardware is installed.

Registration ensures that your services are properly entitled to your Lenovo hardware and provides us with the location of your system. This information is vital to ensure that we can deliver the service level you purchased. If the location information is not provided, your service delivery may be affected.

If you believe that you are not the correct recipient to provide the registration information, it is essential that the reseller and/or end user responsible for the Lenovo Service Registration receives this email.

If you have any questions or concerns regarding your service, please contact our Warranty Registration Team at <https://www.lenovo.com/registratorsupport>

Thank you,

Lenovo Services

### ORDER DETAILS

Order Number:  
4244784087

Order Item:  
20

Order Date:  
20170707

Customer PO:  
9402141

Authorization code:  
LUS01EG235K61RMTS3

PIN: 231212

Part Number:  
01EG235

Part Description:  
PROTECTION 3Y O

Quantity:  
1000.000

# пакетов

Магазин Поддержка Сообщество

Русский

## Добро пожаловать!

Благодарим за покупку продукции Lenovo. Нам доверяют миллионы пользователей во всем мире, считая наши услуги лучшими в своем классе. Ваша техника в надежных руках! Уделите несколько минут на регистрацию своего продукта или услуги.

Lenovo ID

Email

Пароль

Код подтверждения 9 1 1 1 4

Войти Регистрация

Запомнить меня [Забыли пароль?](#)

ИЛИ

Facebook Google Live ID Moto ID

**О компании Lenovo**

- Наша компания
- Новости
- Отношения с инвесторами
- Экологическая устойчивость
- Соответствие продукта
- Правовая информация
- Работа в Lenovo

**Магазин**

- Ноутбуки и ультрабуки
- Планшеты
- Настольные компьютеры и Моноблоки
- Рабочие станции
- Аксессуары и программное обеспечение
- Серверы
- Хранилища

**Ресурсы**

- Где купить
- Помощь при покупке
- Статус заказа
- Блоги
- Форумы
- Регистрация продукта
- Доступность продукта
- Информация об окружающей среде

**Оставайтесь на связи**

Наша приверженность делу охраны окружающей среды

Lenovo стремится к экологическому лидерству от базовых операций до дизайна продукции и утилизации отходов. Смотрите наш Глобальный отчет об устойчивом развитии.

© 2019 Lenovo. Все права защищены  
Условия использования | Политика конфиденциальности | Карта сайта | Совместимость с браузером

Создайте идентификатор Lenovo ID или войдите в систему с уже существующим.

Lenovo

<https://www.lenovo.com/registrationsupport>



# Онлайн ресурсы по сервисам и поддержке

Официальный сайт Lenovo, страница Услуги для ПК - Обзор и описания сервисных продуктов Lenovo  
<https://www.lenovo.com/ru/ru/services/pc-services/>

Гид по сервисным продуктам (сервисные и гарантийные термины с объяснениями) -

Пока только на англ., но скоро на русском!!

[http://lenovocentral.lenovo.com/sales/emea/services/Collaterals/Cookbook/Lenovo-Services-E2E-Guide\\_EMEA\\_en.pdf](http://lenovocentral.lenovo.com/sales/emea/services/Collaterals/Cookbook/Lenovo-Services-E2E-Guide_EMEA_en.pdf)

Smart Find – ресурс для подбора сервисных продуктов

<https://lpsc.lenovopartner.com/#/smartFindService>

Описания уровней гарантии с сайта Поддержки Lenovo на русском языке:

<https://pcsupport.lenovo.com/ru/ru>

Раздел - «Гарантия и Ремонт»

Прямые ссылки:

<https://support.lenovo.com/ru/en/solutions/ht100140> - описание стандартной гарантии

<https://support.lenovo.com/ru/en/solutions/ht101058> - описание расширенных сервисов

Поддержка NBD – Next Business Day для России означает, реакция на след. рабочий день, как правило это заведение заявки на ремонт.

Для поддержки Onsite - выезд к заказчику в рамках 100 км от Авторизованного Сервисного Центра (АСЦ)

Список Авторизованных Сервисных Центров (АСЦ) - <http://www3.lenovo.com/ru/ru/services-cts/>

Проверка уровня и срока гарантии по серийному номеру - <https://pcsupport.lenovo.com/ru/ru/warrantylookup>

Линия технической поддержки Lenovo <https://pcsupport.lenovo.com/contactus>

Активация сервисного пакета: <https://www.lenovo.com/registration>

Вопросы, связанные с активацией: <https://www.lenovo.com/registrationsupport>





thanks.

Lenovo