



Lexmark tukipalvelut

0203 – 26226

(avoinna arkisin 8:00 – 16:30)

supportfi@lexmark.fi

Lexmarkin tekninen asiakaspalvelu

Lexmarkin paikan päällä tapahtuva huolto suoritetaan Lexmarkin valtuuttaman huoltokumppanin toimesta. Lexmark vastaa kaikissa tapauksissa vikatilanteiden korjauksen suorittamisesta ja hallinnasta. Käytämme kuukausittaista seuranta ja asiakastytyväisyyskyselyä, jotta voimme ylläpitää huollon korkean laadun.

Huoltoverkoston kattavuus on merkitty oheiselle kartalle keltaisilla pisteillä. Lexmarkin teknisen puhelintuen välittämät huoltokutsut ohjautuvat sähköisesti suoraan kumppanin järjestelmään, josta ne siirretään välittömästi lähimmän huoltopisteen hoidettavaksi.

Puhelintuen välittämän huoltokutsun huolellinen analysointi varmistaa oikeat varaosat ja toimenpiteet huoltokäynnille. Huoltoja suorittavat huoltoteknikot ovat saaneet Lexmarkin tulostimiin ja monitoimilaitteisiin erikoistuneen koulutuksen.

Pyrimme kaikilla näillä toimenpiteillä ehkäisemään turhia huoltokäyntejä ja vikatilanteiden pitkittymisiä.

Vika/huoltokutsun prosessi

Kaikki tukipyynnöt tulee osoittaa joko puhelimitse valtakunnalliseen paikallisverkkomaksulla toimivaan puhelintuki numeroon 0203 26226 tai sähköpostiosoitteeseen supportfi@lexmark.fi.

Lexmarkin teknisen tuen vastaanottaessa tukipyynnön, asiakkaan ja tapauksen kaikki tiedot kirjataan tukihallintajärjestelmään, josta asiakas saa myös tukipyynnöstä tapausnumeron. Tapausnumeron avulla seurataan kaikkia toimenpiteitä, joita tukipyyntö on aiheuttanut.



Tukihenkilöstömme joka koostuu ammattitaitoisista teknisen koulutuksen saaneista ohjelmisto- ja laiteosaajista, pyrkii selvittämään vikatilanteen mahdollisimman pitkälle etäisesti. Näin pyritään nopeuttamaan tapauksen kuntoon saattamista kaikissa tilanteissa.

Mikäli tukipyyntöä ei onnistuta selvittämään etäisesti tai saattamaan kuntoon paikalle lähetettävän huoltoteknikon toimesta, tapaus siirretään välittömästi teknisille erikoisasantuntijoille.

Takuu



Kaikilla Lexmarkin tuotteilla on 1 vuoden perustakuu, joka voi olla tuotteesta riippuen joko On-site, korjaamo tai vaihtotakuu.

Lexmarkilla on tarjota myös useita eri **takuulaajennus** vaihtoehtoja, jolla varmistatte laitteen toimivuuden useammalle vuodelle. Tarkemmat tiedot vaihtoehtoista saatavilla

[WWW-osoite:lexmark.fi/tuotteet/lexmark palvelut](http://www.lexmark.fi/tuotteet/lexmark_palvelut)

Online-tuki

Lexmark tarjoaa myös vuorokauden ympäri tukea maailmanlaajuisesta ”knowledge base” – tietokannasta. Sivustoilta löytyvän työkalun avulla on mahdollista etsiä yleistä teknistä tukea, käyttö- ja teknisiä oppaita, sähköpostitukea ja tunnettuja ongelmatilanteita.

[WWW-osoite: http://support.lexmark.com](http://support.lexmark.com)



Asennuspalvelut

Ammattimainen asennusryhmämme suunnittelee ja koordinoi vaativimmatkin asennusprojektit alusta loppuun huomioiden liiketoiminnan vaatimukset. Asennuksien vaiheita ja laatua seurataan jatkuvasti tavoitteiden mukaisesti. Asennuspalvelut kattavat seuraavat palvelut:

- Tulostimien asennus
- Monitoimilaitteiden asennus
- Laitteistojen määrittelyt
- Ohjelmistojen levitys järjestelmiin
- Käyttö ja sovellus koulutukset
- Hyvitystarjous vanhoista laitteista

Lexmark kenttähuolto

39 toimipistettä

35 paikkakunnalla

