

РАСШИРЕННАЯ ГАРАНТИЙНАЯ ПОДДЕРЖКА



ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

НОВОЙ УСЛУГИ ГК «КАТЮША» — РАСШИРЕННАЯ ГАРАНТИЯ



1

УЛУЧШЕНИЕ КАЧЕСТВА И ОПЕРАТИВНОСТИ СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ

за счет состава
предлагаемых услуг

2

УВЕЛИЧЕНИЕ ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТИ ПРИБРЕТАЕМОГО ОБОРУДОВА- НИЯ «КАТЮША»

за счет различных вариантов сервис-
ной поддержки и возможности само-
стоятельного выбора
заказчиком сервисного
пакета услуг

3

ПОВЫШЕНИЕ УРОВНЯ КОМФОРТА ЗАКАЗЧИКОВ

понятная схема сотрудничества,
любые каналы информационного
сопровождения, контроль исполне-
ния заявок на всех стадиях, информи-
рование о статусах обращений, про-
стота решения любого вопроса

СРАВНЕНИЕ СТАНДАРТНОЙ И РАСШИРЕННОЙ ГАРАНТИИ



СОСТАВ УСЛУГИ	СТАНДАРТНАЯ ГАРАНТИЯ	РАСШИРЕННАЯ ГАРАНТИЯ
ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК	12 месяцев, может быть увеличен до 36*	До 60 месяцев
ОБЪЕМ ПЕЧАТИ	Лимитированный, в зависимости от модели	Без ограничений
ПРИЕМ ОБРАЩЕНИЙ И КОНСУЛЬТАЦИИ ПО ТЕЛЕФОНУ	В рабочее время с 9:00 до 18-00	Круглосуточно, в режиме 24/7/365
ПРИЕМ ОБРАЩЕНИЙ И КОНСУЛЬТАЦИИ ПО EMAIL ИЛИ ЧАТ-БОТ, ФОРМА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ	В рабочее время с 9-00 до 18-00 по московскому времени	Круглосуточно, в режиме 24/7/365, выделенная линия связи для приоритетных обращений заказчиков
ВЫЕЗД СЕРТИФИЦИРОВАННОГО СПЕЦИАЛИСТА НА МЕСТО УСТАНОВКИ ОБОРУДОВАНИЯ	Только для заведомо гарантийных случаев	Для всех случаев обращений заказчиков
ВРЕМЯ НЕ АВТОМАТИЧЕСКОГО ОТВЕТА СПЕЦИАЛИСТА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ	В разумные сроки	Не более 2-х часов (круглосуточно)
ВРЕМЯ ВЫЕЗДА СЕРТИФИЦИРОВАННОГО СПЕЦИАЛИСТА НА МЕСТО УСТАНОВКИ ОБОРУДОВАНИЯ	Только для заведомо гарантийных случаев для оборудования формата А3, в разумные сроки	Не более 24 рабочих часов по местному времени
ВЫЕЗД ЗА ПРЕДЕЛЫ ГОРОДА НАХОЖДЕНИЯ СЕРВИСНОГО ЦЕНТРА	—	✓
ЭКСПЕРТИЗА РАСХОДНЫХ МАТЕРИАЛОВ	—	✓
ПРИОРИТЕТ ОТВЕТА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ	—	✓
МОНИТОРИНГ СОСТОЯНИЯ РАСХОДНЫХ МАТЕРИАЛОВ И ИНФОРМАЦИОННОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ	—	✓

ПРЕИМУЩЕСТВА РАСШИРЕННОЙ ГАРАНТИИ



**ПРИОРИТЕТ ИСПОЛНЕНИЯ
ЗАЯВОК НА РЕМОНТ ОБОРУДОВАНИЯ
С РАСШИРЕННОЙ
ГАРАНТИЕЙ**



Меньше времени простоев
из-за неисправности



**ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА
ПРОИЗВОДИТЕЛЕМ В ТЕЧЕНИИ
ВСЕГО СРОКА СЛУЖБЫ
ОБОРУДОВАНИЯ**



Профессиональное
обслуживание инженерами
авторизованных СЦ, прошедших
обучение в Академии «Катюша»



**СТОИМОСТЬ РАСШИРЕННОЙ
ГАРАНТИИ ПОКРЫВАЕТ СТОИМОСТЬ
ВОЗМОЖНЫХ ЗАТРАТ
ПРИ ВЫХОДЕ ИЗ СТРОЯ
ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ
ОБОРУДОВАНИЯ**



Предсказуемые расходы
на содержание оборудования

РАСШИРЕННАЯ ГАРАНТИЯ

СНИЖЕНИЕ РАСХОДОВ ДЛЯ БИЗНЕСА



ПОКУПКА НОВОГО ОБОРУДОВАНИЯ ОТ 300 000₽



ПОЛОМКА ОБОРУДОВАНИЯ



ПОЛОМКА ПОСЛЕ ОКОНЧАНИЯ СТАНДАРТНОЙ ГАРАНТИИ

Ремонт без гарантии — от 50 000₽
простой, в лучшем случае, 2–3 недели

РЕЗУЛЬТАТ:

Затраты на ремонт, финансовые
потери

ПОЛОМКА ПРИ РАСШИРЕННОЙ ГАРАНТИИ

Бесплатный ремонт, оригинальные запчасти,
выезд инженера в течение 24 часов
(по статистике на следующий рабочий день)

РЕЗУЛЬТАТ:

Экономия до 40 % на обслуживании,
бесперебойная работа

ПРЕИМУЩЕСТВА РАСШИРЕННОЙ ГАРАНТИИ



1

МЕНЬШЕ СРОК РЕМОНТА

быстрый ремонт = непрерывность
бизнес-процессов

2

ПРЕДСКАЗУЕМЫЕ РАСХОДЫ

фиксированная цена вместо
незапланированных счетов

3

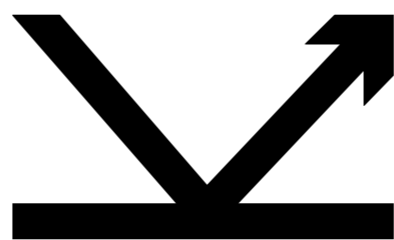
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

сертифицированные специалисты
и оригинальные запчасти

5

ЗАЩИТА ИНФРАСТРУКТУРЫ

оборудование служит дольше
и эффективнее



КАТЮША

РОССИЙСКАЯ ИТ ЭКОСИСТЕМА