

# Lenovo™

# Premier Support



## ACCESO DIFERENCIADO A SOLUCIÓN DE PROBLEMAS AVANZADOS, SERVICIO PRIORITARIO Y GESTIÓN INTEGRAL DE CASOS

### ¿Por qué Premier Support?

A medida que los presupuestos de TI se contraen, se debe reducir la complejidad, los costos operativos y encontrar formas de aumentar la eficiencia de su equipo interno de TI existente. Lenovo™ Premier Support puede ayudarlo administrando sus tareas rutinarias de soporte liberando su equipo técnico para enfocarse en tareas de mayor valor que ofrezcan ventajas competitivas reales. Podemos aumentar la productividad de los usuarios finales y limitar el tiempo de inactividad con acceso directo a los técnicos expertos de Lenovo™ que brindan soporte de software y hardware avanzado e integral. Los Gerentes Técnicos de Cuentas de Lenovo ofrecen administración integral de casos para una resolución más rápida y sin problemas.

### Premier Support ofrece:

- Soporte técnico especializado en sitio, entre semana de 8 a.m. a 5 p.m.
- Soporte integral de hardware y software original del fabricante (OEM)
- Punto único de contacto para la administración simplificada de casos
- Gerente Técnico de Cuenta (TAM) para relacionamiento proactivo y administración de escalamientos
- Priorización de mano de obra y partes, solución de casos en sitio en el siguiente día hábil<sup>2</sup>
- Conjunto estándar de informes (nivel de servicio, reparaciones, estado de la garantía)
- Lenovo Commercial Portal para informes personalizados y soporte de productos
- Etiquetas de activos Premier opcionales para ayudar con la administración de inventario e información de contacto del centro de llamadas Premier

Características	Lenovo™ Depot Support (Standard)	Lenovo™ Onsite Support	Lenovo™ Premier Support
Soporte de Contact Center para resolución de problemas básicos y cuestiones técnicas	✓	✓	✓
Soporte de Contact Center avanzado de nivel 2 <sup>1</sup> , número gratuito de teléfono dedicado, disponible lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.			✓
Repuestos y mano de obra gratuitos	Tiempo estándar de respuesta	Tiempo estándar de respuesta	Labor en sitio al día siguiente hábil y priorización de partes.
Soporte integral de Hardware y Software original del fabricante (OEM)			✓
Punto único de contacto para un manejo simple de casos			✓
Gerente Técnico de Cuenta (TAM) para relacionamiento proactivo y gestionamiento de escalaciones			✓
Conjunto estándar de informes (nivel de servicio, reparaciones, estado de la garantía)			✓
Portal Lenovo Commercial para autoservicio personalizado, informes y soporte de producto			✓
Opción de Etiquetado de Activos para la gestión de inventario e Información de contacto al centro de llamadas Premier Support			✓

Lenovo Services

#### Conéctese con nosotros

Lenovo Premier Support es parte de un completo portafolio de productos que soporta todo el ciclo de vida de tus PCs. Para obtener más información sobre esta u otras ofertas de servicios, comuníquese con su Representante de ventas de Lenovo™



[1] No disponible en todos los países. [2] Finalización de la solución de problemas por teléfono antes de las 3 p.m., hora local. Lenovo se reserva el derecho de modificar ofertas y especificaciones de productos en cualquier momento, sin previo aviso. Lenovo hace todo lo posible para garantizar la precisión de toda la información, pero no se hace responsable de ningún error editorial, fotográfico o tipográfico. Todas las imágenes son sólo para fines ilustrativos. Para obtener especificaciones completas sobre el producto, el servicio y la garantía de Lenovo, visite [www.lenovo.com](http://www.lenovo.com). Lenovo y el logotipo de Lenovo son marcas comerciales o marcas registradas de Lenovo. Otros nombres de empresas, productos y servicios pueden ser marcas comerciales o marcas de servicio de terceros. © Lenovo 2016. Todos los derechos reservados.