

lenovo® FOR

THOSE™
WHO DO.

LENOVO SERVICES®

GARANTÍA Y SOPORTE TÉCNICO PRIORITARIO

La completa cartera de servicios de Lenovo respalda todo el ciclo de vida de sus PC, e incluye flexibles opciones de garantía y soporte diseñadas para responder a las diversas necesidades de su organización. Las ampliaciones de la garantía, las mejoras de la misma y el Soporte técnico prioritario son soluciones de servicio con periodos y costes fijos, que le permiten presupuestar con precisión los gastos en equipos y equiparar los ciclos de renovación y las necesidades de soporte más importantes. Tendrá a su disposición una solución única internacional que le ayuda a lograr sus objetivos de rentabilidad, a mejorar los niveles de servicio y la productividad y satisfacción del usuario final, esté donde esté.

Los galardonados servicios de garantía y soporte de Lenovo los proporcionan técnicos formados por Lenovo, utilizando piezas certificadas por Lenovo. De esta forma, su organización tendrá la tranquilidad que supone saber que va a recibir los elevados estándares de calidad y atención al cliente que cabe esperar de Lenovo. Tendrá la tranquilidad que supone saber que sus activos están protegidos, y su personal de TI podrá centrarse en los objetivos empresariales más importantes.

SERVICIOS DE GARANTÍA

Lenovo® ofrece una amplia variedad de opciones de garantía para sus sistemas Think, Idea y Lenovo en función del tipo de máquina y de la garantía básica. Estas opciones pueden seleccionarse en el momento de realizar la compra o durante el periodo de cobertura de garantía básica inicial.

- **Las ampliaciones de garantía** están disponibles para periodos de hasta cinco años (en función de su sistema), durante los que se le ofrece una solución durante un periodo y un coste fijo, que le permite presupuestar con precisión los gastos en equipos.
- **Las mejoras de la garantía** le permiten modificar el tiempo de respuesta y el nivel de servicio para equiparlos a sus necesidades de soporte críticas.

En función de la garantía básica inicial del sistema están disponibles planes de servicio con los siguientes niveles de servicio estándar:

OFERTA DE SERVICIO	DESCRIPCIÓN
Servicio de transporte o de entrega ¹	Cobertura de las piezas y de la mano de obra de reparación en la que el cliente es responsable del envío (incluido el embalaje) o la entrega a un proveedor de garantía o centro de reparación autorizado.
Recogida y devolución o recogida por mensajería	Cobertura de las piezas y de la mano de obra de reparación en la que el envío (incluido el embalaje) o la entrega al centro de reparación es abonado por Lenovo. Es posible que tenga que llevar el producto a un punto de envío, como por ejemplo una oficina de correos. El servicio de atención le informará de lo que debe hacer.
Servicio in situ ²	Cobertura de las piezas y de la mano de obra de reparación en la que la mano de obra se proporciona in situ en su lugar de trabajo. <ul style="list-style-type: none">• Si Lenovo determina que el problema de su producto está cubierto por la garantía del producto y no puede resolverse por teléfono o mediante una pieza que el cliente pueda sustituir, la reparación se realizará en sus instalaciones, normalmente al día siguiente• La ampliación de garantía In situ + instalación técnica de CRU (Piezas que el cliente puede sustituir) amplía su cobertura para incluir la instalación in situ por parte de un técnico de las piezas CRU.
Servicio de garantía internacional (IWS) ³	Cobertura de reparación de equipos diseñada para aquellos clientes que necesitan una reparación en garantía crítica durante sus viajes internacionales. www.lenovo.com/internationalwarranty

Podrían estar disponibles en determinados países mejoras de nivel de servicio adicionales para sistemas Lenovo determinados. Están disponibles opciones especiales bajo solicitud.

Ventajas

- Equipare la duración de la cobertura de servicio al ciclo de vida esperado de sus PC
- Minimice los gastos operativos y de mantenimiento no planificados
- Aumente el tiempo de actividad y la productividad para usted, para su empresa o para sus usuarios finales
- Niveles de servicio homogéneos para organizaciones multinacionales, soporte en cada zona geográfica y en el idioma local
- Cómodas opciones de servicio in situ o al siguiente día laborable
- El soporte técnico de Lenovo ha sido reconocido sistemáticamente en todo el mundo como el mejor por fuentes del sector como TBR, Laptop Magazine, PC Magazine e IDC Dataquest



SOPORTE TÉCNICO PRIORITARIO⁴

El Soporte técnico prioritario es un plan de garantía mejorado, que ofrece acceso permanente directo al nivel adecuado de soporte técnico en la primera llamada, convirtiendo su prioridad en nuestra prioridad.

Omitir los procesos de solución de problema básicos y disfrutar de menores tiempos de espera, menores tiempos de reparación y mayores porcentajes de resolución a la primera, lo que liberará sus recursos para que puedan centrarse en actividades empresariales de vital importancia para su negocio.

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	VENTAJAS
Enrutamiento prioritario de sus llamadas a técnicos avanzados	Número de teléfono dedicado. Las llamadas se redirigen directamente a técnicos avanzados.	Respuesta más rápida, normalmente menos de 1 minuto. Se colocará su llamada al principio de la cola y tendrá acceso inmediato a soporte técnico avanzado.
Soporte telefónico permanente de técnico a técnico permanente	Técnicos avanzados disponibles de forma permanente, formados para resolver problemas de soporte graves.	Disponibles siempre que lo necesite.
Seguimiento web de llamadas	Herramienta web que permite realizar un seguimiento de las llamadas de servicio hasta su resolución.	Reduzca el tiempo administrativo. Identifique las causas raíz y desarrolle planes de acción para solucionarlas. Potentes conocimientos que le ayudan a impulsar su negocio.
Gestión jerarquizada	Proceso de escalado para problemas informáticos de alto impacto o completos.	Gestione los problemas desde el diagnóstico hasta su cierre. Ofrece tranquilidad y genera satisfacción en el usuario.
Soporte en el idioma local	Soporte permanente en el idioma local para el hardware Lenovo y el software de terceros precargado.	Hablamos su idioma. No importa dónde vaya su empresa, estaremos allí para ofrecerle soporte técnico avanzado.
Soporte técnico de software de terceros ⁵	Solucione los problemas básicos de software precargado o, si el problema es más serio, le transferiremos al proveedor de software correspondiente y le ayudaremos a trasladar el problema al técnico del proveedor.	Ahorre tiempo con una única solución para los problemas de hardware y software.

Ventajas

- El soporte de técnico a técnico reduce las actividades de reparación y evita que los problemas se repitan, lo que mejora la efectividad de la TI y reduce los costes de soporte directo.
- El Soporte técnico prioritario hace que el soporte técnico de PC resulte sencillo, con soporte de hardware y software en un paquete sencillo
- Los empleados tienen la necesidad de estar conectado con operaciones y oficinas repartidas por todo el mundo, pero es frecuente que las organizaciones no dispongan de los recursos necesarios para ofrecer a sus empleados soporte permanente en todos los idiomas necesarios. El Soporte técnico prioritario les permite acceder a ayuda casi desde cualquier parte.

El Servicio de garantía y el Soporte técnico prioritario de Lenovo forman parte de la amplia cartera de servicios galardonados de Lenovo, que respaldan todo el ciclo de vida de sus PC. Si desea obtener más información sobre este servicio u otros, póngase en contacto con su representante de ventas de Lenovo o visite: www.lenovo.com/services

Lenovo Services.

(1) El servicio de transporte o de envío podría no estar disponible en todas las zonas geográficas. (2) El servicio está disponible durante el horario laboral normal del país de Lenovo. Las llamadas recibidas después de las cuatro de la tarde (hora local) necesitarán un día laboral más para enviar al servicio técnico. El servicio in situ está disponible únicamente en áreas metropolitanas. No se garantiza el servicio al día siguiente. (3) Está disponible Servicio de garantía internacional, pero podrían aplicarse diferencias regionales de servicio. (4) El Soporte técnico prioritario no está disponible en todas las zonas geográficas. (5) El cliente debe tener un contrato de servicio con el proveedor de software. Si no dispone de contrato de software, Lenovo lo transferirá por cortesía a la línea gratuita de soporte técnico del proveedor. El servicio está limitado a las horas de servicio del proveedor de software. Todos los productos y ofertas están sujetos a disponibilidad. Lenovo se reserva el derecho a modificar las especificaciones y las ofertas de productos en cualquier momento, sin previo aviso. Lenovo dedica todos sus esfuerzos a garantizar la exactitud de toda la información transmitida, pero no se hace responsable de los errores editoriales, fotográficos o tipográficos que esta pueda contener. Todas las imágenes se ofrecen únicamente a título ilustrativo. Si desea conocer todas las especificaciones de los servicios, garantías y productos de Lenovo, visite www.lenovo.com. Las marcas mencionadas a continuación son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Lenovo: Lenovo, el logotipo de Lenovo, ThinkPad, For Those Who Do y ThinkPlus. Otros nombres de empresas, productos y servicios pueden ser marcas comerciales o marcas de servicio de terceros. ©2012 Lenovo. Todos los derechos reservados.