

lenovo® **FOR**
THOSE
WHO DO.™

LENOVO®

WARRANTY SERVICE E PRIORITY TECHNICAL SUPPORT

Il vasto portafoglio di servizi Lenovo supporta l'intero ciclo di vita del PC includendo opzioni di garanzia e supporto flessibili pensate per soddisfare le varie esigenze dell'azienda. Estensioni e aggiornamenti di garanzia e Priority Technical Support a costo e arco temporale fissi che consentono di definire con accuratezza il budget relativo alle spese per la strumentazione e adattare cicli di aggiornamento ed esigenze di supporto effettive. Una soluzione unica in tutto il mondo che aiuta a contenere i costi e migliorare livelli di servizio, soddisfazione e produttività degli utenti finali, sempre e ovunque.

I pluripremiati servizi di supporto e garanzia Lenovo sono offerti da personale formato da Lenovo che utilizza parti di ricambio qualificate da Lenovo. Ciò assicura alle aziende i massimi livelli di qualità e assistenza clienti tipici di Lenovo. La tranquillità di sapere che i beni aziendali sono protetti, assicurando al contempo al personale IT la possibilità di concentrarsi sulle problematiche che effettivamente li riguardano.

WARRANTY SERVICE

Lenovo® offre un'ampia gamma di opzioni di garanzia per i sistemi a marchio Think, Idea e Lenovo a seconda del tipo di dispositivo e di garanzia di base. È possibile selezionare le opzioni in fase di acquisto o nel periodo iniziale di copertura della garanzia di base.

- **Le estensioni di garanzia** sono disponibili per periodi fino a un massimo di cinque anni, a seconda del sistema, per una soluzione di servizio a costo e arco temporale fissi che consente di definire con accuratezza il budget relativo alle spese per la strumentazione.
- **Gli aggiornamenti di garanzia** consentono di adattare tempi di risposta e livello di servizio alle effettive esigenze di supporto.

A seconda della garanzia di base del sistema, sono disponibili piani di servizio con i seguenti livelli di servizio standard:

OFFERTE DI SERVIZI	DESCRIZIONE
Servizio di consegna diretta o spedizione ¹	Copertura di parti di ricambio e manodopera con il cliente responsabile per spedizione (imballaggio incluso) o consegna al centro di riparazione o al fornitore di garanzia autorizzato.
Ritiro corriere ed altri servizi di ritiro e restituzione	Copertura di parti di ricambio e manodopera con spedizione (imballaggio incluso) o consegna al centro di riparazione a carico di Lenovo. Potrebbe essere necessario portare il prodotto presso un centro di raccolta locale, quale un ufficio postale. L'helpdesk fornirà tutte le informazioni necessarie.
Servizio on-site/a domicilio ²	Copertura di parti di ricambio e manodopera con manodopera inviata on-site presso il cliente. <ul style="list-style-type: none">• Se Lenovo riscontra un problema coperto dalla garanzia di prodotto che non è possibile risolvere al telefono o con parte di ricambio del cliente, la riparazione verrà effettuata on-site, in genere il giorno successivo.• L'intervento on-site con installazione di CRU, ossia parti di ricambio del cliente, estende la copertura con l'inclusione dell'installazione di componenti CRU da parte del tecnico intervenuto on-site.
IWS (International Warranty Service) ³	Copertura per la riparazione del PC rivolta ai clienti che richiedono una garanzia di riparazione tempestiva quando effettuano viaggi internazionali. www.lenovo.com/internationalwarranty

In determinati paesi e per determinati sistemi Lenovo possono essere disponibili aggiornamenti extra del livello di servizio. Su richiesta è possibile definire accordi speciali.

Vantaggi

- Corrispondenza della durata della copertura del servizio con il ciclo di vita atteso del PC
- Riduzione al minimo delle spese non pianificate per manutenzione ed esercizio
- Incremento dei tempi di funzionamento e di produttività per utenti e azienda
- Livelli di servizio consistenti per le multinazionali con supporto locale nella lingua del luogo
- Opzioni vantaggiose di servizio on-site o entro un giorno lavorativo
- Il supporto tecnico Lenovo ha ottenuto riconoscimenti in tutto il mondo come leader globale da parte di organi di settore quali TBR, Laptop Magazine, PC Magazine e IDC Dataquest.



PRIORITY TECHNICAL SUPPORT⁴

Il Priority Technical Support costituisce un piano di garanzia avanzato che assicura accesso diretto e in qualunque momento al giusto livello di supporto tecnico alla prima chiamata, con il grado di priorità richiesto.

Consente di saltare la fase di analisi preliminare per tempi di risposta più brevi, riparazioni effettuate più rapidamente e percentuali di risoluzioni dei problemi riscontrati per la prima volta più elevate, consentendo alle proprie risorse la libertà di concentrarsi sulle attività critiche per l'azienda.

SERVIZIO	DESCRIZIONE	VANTAGGI
Gestione prioritaria delle richieste con numeri di telefono dedicati	per tecnici avanzati. Le chiamate vengono girate direttamente ai tecnici avanzati.	Risposte più rapide, in genere in meno di un minuto. La richiesta viene immediatamente posizionata in testa alla coda con accesso immediato al supporto tecnico avanzato.
Supporto tecnico telefonico tech-to-tech 24 x 7	Tecnici avanzati disponibili 24 x 7, formati per la risoluzione di problematiche critiche di supporto.	Supporto sempre disponibile.
Sistema basato su Web di tracciabilità delle richieste	Strumento basato su Web per il tracciamento delle chiamate di servizio fino alla risoluzione del problema.	Riduzione dei tempi amministrativi. Identificazione dell'origine del problema e sviluppo di piani di correzione. Conoscenza estesa a supporto dell'azienda.
Gestione delle richieste mediante riassegnazione	Processo di gestione delle richieste mediante riassegnazione per problemi complessi o a forte impatto.	Gestione del problema dalla fase di diagnostica alla chiusura. Tranquillità e soddisfazione dell'utente finale assicurata.
Supporto in lingua locale	Supporto 24 x 7 in lingua locale su hardware Lenovo e software di terze parti pre-caricati.	Parliamo tutte le lingue. Non importa in che direzione vada l'azienda, il nostro supporto tecnico avanzato è sempre in grado di seguirla.
Supporto software di terze parti ⁵	Analisi preliminare, problemi dei software pre-caricati o problematiche avanzate vengono gestiti con l'assistenza del fornitore software corrispondente e il nostro supporto in tutte le fasi della comunicazione con il relativo tecnico.	Una soluzione unica per problemi hardware e software che consente di risparmiare tempo

Vantaggi

- Il supporto tech-to-tech consente un numero minore di interventi di riparazione e problemi ricorrenti, migliorando l'efficienza del servizio IT e riducendo i costi di supporto diretti.
- Il Priority Technical Support semplifica il supporto PC, consolidando l'assistenza HW e SW in un unico pacchetto.
- L'esigenza dei dipendenti di essere connessi con uffici e attività in tutto il mondo non sempre corrisponde alla capacità dell'azienda di assicurare loro un supporto 24 x 7 in tutte le lingue che parlano. Il Priority Technical Support offre supporto praticamente ovunque.

Warranty Service e il Priority Technical Support di Lenovo fanno parte di un ampio portafoglio di pluripremiati servizi Lenovo a supporto dell'intero ciclo di vita del PC. Per ulteriori informazioni su queste o altre offerte di servizi, contattare il proprio rappresentante commerciale Lenovo o consultare: www.lenovo.com/services

Lenovo Services

(1) I servizi di consegna diretta o spedizione potrebbero non essere disponibili in tutte le aree. (2) Il servizio è disponibile durante l'orario lavorativo standard in vigore nel paese di riferimento. Le richieste pervenute dopo le 16:00 ora locale verranno evase il giorno lavorativo successivo. Il servizio on-site è disponibile solo nelle aree metropolitane. Non è garantito il servizio per il giorno immediatamente successivo. (3) È disponibile l'International Warranty Service, ma sono applicabili differenze sul livello di servizio a livello locale. (4) Il Priority Technical Support non è disponibile in tutte le aree. (5) Il cliente deve disporre di un contratto di servizio con il produttore dell'applicazione. Se il cliente non dispone di contratti per il software, Lenovo provvederà al trasferimento a un sistema di assistenza gratuita. Il servizio è limitato all'orario stabilito dal produttore software di terze parti. Tutti i prodotti e le offerte dipendono dall'effettiva disponibilità. Lenovo si riserva il diritto di modificare senza preavviso le specifiche tecniche o le offerte relative ai prodotti. Lenovo si impegna ad assicurare l'accuratezza di tutte le informazioni fornite ma non è in alcun modo responsabile di eventuali errori tipografici, fotografici o editoriali. Le immagini hanno un puro scopo illustrativo. Tutte le specifiche di prodotto, servizio e garanzia Lenovo sono riportate su www.lenovo.com. I seguenti termini sono marchi o marchi registrati di Lenovo: Lenovo, il logo Lenovo, ThinkPad, For Those Who Do e ThinkPlus. Altri nomi di società, prodotti o servizi possono essere marchi o servizi di altre società. ©2012 Lenovo. Tutti i diritti riservati.