

# Lenovo

# Premier Support



## ACCESSO DEDICATO ALLA RISOLUZIONE DEI PROBLEMI AVANZATA E ALLA GESTIONE END-TO-END DEI CASI.

### Perché scegliere Premier Support?

Hai bisogno di un'infrastruttura di assistenza in grado di offrire eccellenza ovunque nel mondo. Lenovo™ Premier Support offre accesso diretto a tecnici con competenze esclusive per risolvere tempestivamente i problemi e offrire assistenza software completa. Potrai inoltre contattare un Technical Account Manager, che avrà una conoscenza approfondita del tuo business e potrà offrirti servizi di gestione delle chiamate mediante riassegnazione e relazioni proattive. Lenovo™ Premier Support offre eccellenza in ogni singola fase del processo.

### Lenovo™ Premier Support offre:

- Assistenza tecnica avanzata in lingua locale<sup>1</sup> dalle 07.00 alle 19.00 (ora locale) nei giorni feriali
- Assistenza completa per hardware e software OEM (Original Equipment Manufacturer)
- Unico punto di contatto per la gestione end-to-end semplificata delle richieste di assistenza
- Technical Account Manager per la gestione delle chiamate mediante riassegnazione e relazioni proattive
- Presenza globale (oltre 40 paesi entro la fine dell'anno)
- Priorità delle parti e manodopera on-site il giorno lavorativo successivo<sup>2</sup>
- Suite standard di strumenti di segnalazione (invio, quantità delle parti, livello di servizio, interventi ripetuti, copertura/esclusione della garanzia)<sup>3</sup>
- Portale commerciale Lenovo™ per assistenza online sicura e personalizzata su acquisti, segnalazioni e prodotti<sup>3</sup>
- Lenovo™ Solution Center con automazione per attività di rilevamento degli errori di sistema e creazione di richieste di assistenza<sup>3</sup>

Caratteristiche	Assistenza (Depot) Lenovo™ (Standard)	Assistenza on-site Lenovo™	Lenovo™ Premier Support
Assistenza tecnica avanzata in lingua locale <sup>1</sup> dalle 07.00 alle 19.00 (ora locale) nei giorni feriali	x	x	✓
Assistenza completa per hardware e software OEM (Original Equipment Manufacturer)	x	x	✓
Unico punto di contatto per la gestione end-to-end semplificata delle richieste di assistenza	x	x	✓
Technical Account Manager per la gestione delle chiamate mediante riassegnazione e relazioni proattive	x	x	✓
Priorità delle parti e della manodopera <sup>2</sup> on-site il giorno lavorativo successivo	x	x	✓
Suite standard di strumenti di segnalazione (invio, quantità delle parti, livello di servizio, interventi ripetuti, copertura/esclusione della garanzia) <sup>3</sup>	x	x	✓
Portale commerciale Lenovo™ per assistenza online sicura e personalizzata su acquisti, segnalazioni e prodotti <sup>3</sup>	x	x	✓
Lenovo™ Solution Center con automazione per attività di rilevamento degli errori di sistema e creazione di richieste di assistenza <sup>3</sup>	✓	✓	✓
Sostituzione delle parti on-site dalle 09.00 alle 17.00 (ora locale) nei giorni feriali	x	x	✓

### Seguici

Lenovo™ Premier Support fa parte di una gamma completa che copre l'intero ciclo di vita dei tuoi PC. Per ulteriori informazioni su questa e altre offerte relative ai servizi, contatta il rappresentante commerciale Lenovo™.

Lenovo™ Services



[1] Non disponibile in tutti i paesi. [2] Fasi successive alla risoluzione dei problemi al telefono prima delle 15.00 ora locale. [3] Servizi disponibili entro la fine del 2018. Lenovo si riserva il diritto di modificare le specifiche e le offerte relative ai prodotti in qualsiasi momento, senza preavviso. Lenovo si impegna ad assicurare l'accuratezza di tutte le informazioni fornite, tuttavia declina ogni responsabilità per eventuali errori tipografici, fotografici o editoriali. Tutte le immagini hanno uno scopo puramente illustrativo. Per consultare le specifiche tecniche dei prodotti, dei servizi e delle garanzie Lenovo, visita il sito Web [www.lenovo.com](http://www.lenovo.com). Lenovo e il logo Lenovo sono marchi o marchi registrati di Lenovo. Gli altri nomi di società, prodotti e servizi possono essere marchi o servizi di terzi. ©2018 Lenovo. Tutti i diritti sono riservati.