



# Suporte técnico com diferencial Premier

Técnicos avançados. Gerenciamento de casos E2E. Rápido, solução no primeiro contato.

Buscando aumentar a eficiência da sua empresa e melhorar a experiência de suporte dos seus funcionários? O Suporte Premier Lenovo oferece tratamento VIP para sua equipe de TI e usuários finais.

Entendemos que a área de TI precisa dispôr de eficiência, reduzir complexidades e manter os usuários finais sempre em funcionamento, já que esperam um suporte rápido e sem frustrações. E isso, somente a Lenovo pode entregar.

Obtenha um telefone com acesso direto aos nossos técnicos de elite, que primeiro ouvem, e em seguida, entregam um troubleshooting (solução de problemas) avançado - sem scripts pré-decorados, que são mensurados pelas resoluções logo na primeira vez do contato, ou seja, comprometidos em resolver problemas de maneira rápida e precisa.

Você também terá acesso a gerentes de contas técnicos que atuam como um único ponto de contato para o gerenciamento de casos. Você usufrui a consistência, a responsabilidade e a visibilidade que tanto merece. E, devido ao serviço de reparo no próximo dia útil e acesso prioritário a peças, você mantém o tempo de inatividade do sistema e as interrupções de produtividade em um tempo mínimo. Essa é a diferença Premier.

### Saiba como o Suporte Premier pode alavancar o seu negócio

Para obter mais informações ou valores, entre em contato com o gerente de contas local da Lenovo ou um de nossos parceiros de negócios.

- Baixe o arquivo >
- Contate-nos >

### Central Suporte Premier

- ✓ Suporte técnico avançado disponível 24 x 7 x 365
- ✓ Número de telefone exclusivo e sem menus complicados para navegar
- ✓ Único ponto de contato para casos E2E e gerenciamento de escalações
- ✓ Suporte<sup>1</sup> de hardware e software OEM

### Gerentes de contas técnicas (TAMs)

- ✓ Relacionamento proativo e gerenciamento de escalações
- ✓ Recomendações personalizadas para o seu negócio
- ✓ Relatórios trimestrais robustos e análises de contas

### Entrega Prioritária de Serviços

- ✓ Fila prioritária para solicitações de serviços
- ✓ Mão de obra no local no dia útil<sup>2</sup> seguinte
- ✓ Requerimentos de garantia, incluindo peças e mão de obra<sup>2</sup>

Características	Suporte Lenovo Depot (Standard)	Suporte Lenovo Onsite	Suporte Premier Lenovo
Suporte de Call Center para solução de problemas básicos, técnicos e out-of-box	✓	✓	✓
Suporte técnico avançado 24 x 7 x 365 com número de telefone dedicado <sup>3</sup>			✓
Requerimentos de garantia incluindo peças e mão de obra <sup>2</sup>	Standard SLAs	Standard SLAs	Mão de obra no local no próximo dia útil seguinte & prioridade em peças <sup>2</sup>
Hardware abrangente e suporte ao software original do fabricante (OEM)			✓
Único ponto de contato para gerenciamento simplificado de casos de ponta a ponta			✓
Gerentes técnicos de conta para relacionamento proativo e gerenciamento de escalação			✓
Conjunto padrão de relatórios (despacho, nível de serviço, repetições, garantia de entrada / saída) <sup>3, 4</sup>			✓
Acesse o Portal Comercial Lenovo para detalhes de instalação base, status de solicitações de serviços e relatorios que ajudam a indentificar tendências e abordar distintas situações de forma proativa <sup>3, 4</sup>			✓
Tag de patrimônio opcional e informações de contato Central Suporte Premier			✓

<sup>1</sup> Não incluso:

- Aplicativos de software corporativo
- Software não fornecido pela Lenovo
- Peças de reposição e manutenção sem garantia<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Peças em falta podem atrasar a entrega do serviço. Não disponível em todos os países. Se a Lenovo determinar que o problema do seu produto está coberto pela garantia do produto e não pode ser resolvido por telefone ou por meio de uma peça substituível pelo cliente, o reparo será feito no local. Chamadas recebidas após as 16h, horário local, exigirão um dia útil adicional para o envio do serviço. O serviço no local está disponível apenas nas áreas metropolitanas. O serviço no dia seguinte não é garantido.

<sup>3</sup> Não disponível em todos os países.

<sup>4</sup> Diferentes níveis disponíveis. Critérios de seleção podem ser aplicados. Entre em contato com representante local de vendas para mais detalhes.