



# Lenovo Servizio Premier Support

**TECNICI ESPERTI  
GESTIONE DEI CASI END-TO-END.  
RISOLUZIONE RAPIDA ED EFFICACE  
FIN DAL PRIMO CONTATTO.**

## **Perché scegliere il servizio Premier Support?**

Con la contrazione dei budget IT, occorre ridurre la complessità e i costi operativi, e trovare modi per aumentare l'efficienza dei team di assistenza IT interni. Lenovo™ Il servizio Premier Support di Lenovo è in grado di gestire le attività di assistenza più frequenti dell'organizzazione, consentendo al personale IT di concentrarsi sulle iniziative strategiche che fanno andare avanti l'organizzazione.

È possibile aumentare la produttività degli utenti finali e limitare i tempi di inattività grazie all'accesso diretto a tecnici Lenovo™ selezionati in grado di fornire assistenza hardware e software avanzata. I team del Technical Account Management di Lenovo garantiscono una gestione completa dei casi per una risoluzione dei problemi rapida e senza intoppi.

## Il servizio Premier Support offre:

Assistenza tecnica avanzata senza intoppi disponibile 24 x 7 x 365

Assistenza completa hardware e software OEM<sup>1</sup>

Gestione dei casi end-to-end semplificata con un unico punto di contatto

Gestione proattiva delle relazioni e delle riassegnazioni con i Technical Account Manager

Servizio VIP con priorità su parti di ricambio<sup>3,4</sup> e manodopera<sup>2,3</sup>

Suite completa di reportistica per identificare le tendenze e affrontare i problemi in modo proattivo<sup>3,5</sup>

Facilità di riferimento ai centri di contatto del servizio Premier Support in tutto il mondo con le Asset Tag opzionali

Dashboard personalizzati per le risorse Lenovo e informazioni sulla garanzia e sull'erogazione del servizio con il portale Lenovo Service Connect<sup>3,5</sup>

Panoramica del servizio di assistenza Lenovo™	Lenovo™ Servizio Premier Support	Assistenza Lenovo™ onsite	Assistenza Depot di Lenovo™ (standard)
Assistenza tramite call center per la risoluzione di problemi di base, assistenza immediata per problemi tecnici	✓	✓	✓
Assistenza tecnica avanzata e dedicata disponibile 24 x 7 x 365	✓		
Richieste in garanzia componenti e manodopera inclusi	Priorità di manodopera <sup>2,3</sup> onsite <sup>3,4</sup> e parti di ricambio	SLA standard	SLA standard
Assistenza completa hardware e software OEM <sup>1</sup>	✓		
Singolo punto di contatto per una gestione dei casi semplice e completa	✓		
Technical Account Managers per la gestione proattiva delle relazioni e delle riassegnazioni	✓		
Suite completa di reportistica <sup>3,5</sup>	✓		
Lenovo™ Portale Service Connect di Lenovo per dettagli sulla base installata, stato del ticket di servizio e report per identificare le tendenze e affrontare in modo proattivo i problemi <sup>3,5</sup>	✓		
Opzione Asset Tag per trovare facilmente i call center del servizio Premier Support in tutto il mondo	✓		

WWServices - PremFlyer - 082819 - CustComm -RL/PS

1 Assistenza limitata a determinate applicazioni software. Non include assistenza tecnica o passo-passo per applicazioni software aziendali o software personalizzato specifico di un settore. Contattare il centro di servizio Premier Support per un elenco completo dei software supportati.

2 Se Lenovo stabilisce che il problema al prodotto è coperto dalla garanzia e non può essere risolto per telefono o attraverso un ricambio sostituibile dal cliente, la riparazione verrà eseguita sul posto dove il servizio è disponibile. In caso contrario, sarà erogato il servizio migliore disponibile. Le chiamate ricevute dopo le 16:00 ora locale richiederanno un giorno lavorativo aggiuntivo per l'erogazione del servizio.

3 Non disponibile in tutti i Paesi.

4 La mancata disponibilità dei componenti potrebbe ritardare l'esecuzione del servizio.

5 Da abilitare completamente nel 2019. Vari livelli disponibili. Si applicano determinati criteri. Per ulteriori informazioni, contattare il rappresentante commerciale locale.