



Lenovo Premier Support

**ENGENHEIROS AVANÇADOS.
GESTÃO DE CASOS DE PONTA A PONTA.
RESOLUÇÃO RÁPIDA, NO PRIMEIRO CONTATO.**

Por que o Premier Support?

À medida que os orçamentos de TI diminuem, você precisa reduzir a complexidade e os custos operacionais e encontrar formas de aumentar a eficiência em suas equipes internas de suporte de TI. O serviço Lenovo™ Premier Support¹ pode ajudar ao gerenciar suas tarefas de suporte de rotina, deixando sua equipe de TI livre para se concentrar em esforços estratégicos que fazem a organização progredir.

Podemos aumentar a produtividade dos seus usuários finais e limitar o período de inatividade com acesso direto aos engenheiros de elite da Lenovo™, que fornecem suporte personalizado e avançado para hardware e software. As equipes de gestão técnica de contas da Lenovo™ também oferecem gestão de casos de ponta a ponta visando à resolução de casos mais rápida e mais conveniente.

O Premier Support oferece:

Suporte técnico avançado, de simple acesso, disponível 24 x 7 x 365

Suporte abrangente a hardware e software de fabricantes de equipamentos originais¹

Gestão simplificada de casos de ponta a ponta com um único contato

Relacionamento proativo e gestão de escalonamento com gerentes técnicos de contas

Serviço VIP com mão de obra no local^{2,3} e prioridade de peças^{3,4}

Conjunto abrangente de relatórios para ajudar a identificar tendências e abordar problemas proativamente^{3,5}

Acesso fácil a centrais de contato do Premier Support no mundo todo, com opção de etiquetagem de ativos³

Painéis personalizados para seus ativos Lenovo e informações sobre garantia e prestação de serviços no Lenovo™ Service Connect portal^{3,5}

Lenovo Support - Visão Geral	Lenovo™ Premier Support	Lenovo™ Onsite Support	Lenovo™ Depot Support (standard)
Suporte de Call Center para solução de problemas básicos, técnicos e out-of-the-box	✓	✓	✓
Suporte técnico avançado disponível 24 x 7 x 365	✓		
Requerimentos de garantia incluindo peças e mão de obra	Mão de obra no local ^{2,3} e prioridade em peças ^{3,4}	Standard SLAs	Standard SLAs
Suporte abrangente para hardware e software original do fabricante (OEM) ¹	✓		
Único ponto de contato para gerenciamento simplificado de casos de ponta a ponta	✓		
Gerentes técnicos de conta para relacionamento proativo e gerenciamento de escalonamento	✓		
Conjunto padrão de relatórios ^{3,5}	✓		
Acesse o portal Lenovo™ Service Connect para detalhes de instalação base, status de solicitações de serviços e relatórios que ajudam a indentificar tendências e abordar distintas situações de forma proativa ^{3,5}	✓		
Tag opcional de patrimônio para facilitar a consulta aos call centers de Premier Support em todo o mundo ³	✓		

WWServices - PremFlyerPT - 092619 - CustComm -RL/PS/LZ

- 1 Serviço de suporte limitado a programas de softwares selecionados. Não inclui suporte passo-a-passo ou assistência técnica para outros softwares ou programas customizados. Contate a central Premier Support para obter a lista completa de softwares suportados.
- 2 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 às 16h, horário local, exigirão um dia útil adicional para o envio do serviço.
- 3 Não disponível em todos os mercados.
- 4 Peças em falta podem atrasar a entrega do serviço.
- 5 Completamente funcional em 2019. Vários níveis disponíveis. Critérios de seleção se aplicam. Contate o seu representante de vendas para mais detalhes.

Produtos e ofertas sujeitos à disponibilidade. A Lenovo se reserva o direito de alterar as ofertas e especificações de produtos a qualquer momento e sem comunicado prévio. A Lenovo se empenha ao máximo para assegurar a precisão de todas as informações, mas não é responsável por erros editoriais, fotográficos ou tipográficos. Todas as imagens são meramente ilustrativas. Para obter especificações completas de produtos, serviços e garantia da Lenovo, acesse www.lenovo.com.

Lenovo e o logotipo Lenovo são marcas comerciais ou marcas registradas da Lenovo. Nomes de outras empresas, produtos e serviços podem ser marcas comerciais ou marcas de serviço de terceiros. © **Lenovo 2019. Todos os direitos reservados.**

Lenovo™