



# Lenovo Premier Support

**INGENIEROS AVANZADOS.  
ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE CASOS.  
PRIMERA RESOLUCIÓN MÁS RÁPIDA.**

## ¿Por qué un Premier Support?

A medida que los presupuestos de TI se achican, usted necesita reducir la complejidad y los costos operativos y encontrar maneras de aumentar la eficiencia de sus equipos de soporte de TI internos. El Premier Support de Lenovo™ puede ayudar, ya que gestiona sus tareas de soporte rutinarias, lo cual le permite a su personal de TI liberarse para concentrarse en los esfuerzos estratégicos que hacen avanzar a la organización.

Podemos aumentar la productividad de sus usuarios finales y limitar su tiempo de inactividad con acceso directo a los ingenieros de élite de Lenovo™ que proporcionan soporte avanzado de hardware y software no programado. Los equipos de administración técnica de cuentas de Lenovo™ también proporcionan una administración integral de casos para una resolución de casos más rápida y sin complicaciones.

## El Premier Support ofrece lo siguiente:

Soporte técnico avanzado disponible las 24 horas, todos los días del año

Soporte completo de hardware y software de fábrica de equipos originales<sup>1</sup>

Administración integral de casos simplificada con un solo punto de contacto

Gestión proactiva de las relaciones y de la escalada con los administradores técnicos de cuentas

Servicio VIP con mano de obra en el lugar<sup>2,3</sup> y priorización de piezas<sup>3,4</sup>

Conjunto completo de informes para ayudar a identificar tendencias y abordar los problemas de forma proactiva<sup>3,5</sup>

Fácil derivación a los centros de contacto de Premier Support en todo el mundo con etiquetas de activos opcionales<sup>3</sup>

Tableros personalizados para sus activos de Lenovo e información sobre garantías y prestación de servicios en el Portal Connect de Lenovo<sup>3,5</sup>

Visión general del Lenovo™ Support	Lenovo™ Premier Support	Lenovo™ Onsite Support	Lenovo™ Depot Support (standard)
Soporte del centro de llamadas para la resolución de problemas básicos, asistencia técnica inmediata y problemas técnicos	✓	✓	✓
Soporte técnico avanzado y sin complicaciones disponible 24 x 7 x 365	✓		
Reclamaciones de garantía, incluidas piezas y mano de obra	Servicio in situ <sup>2,3</sup> y priorización de piezas <sup>3,4</sup>	Contratos de nivel de servicio estándar	Contratos de nivel de servicio estándar
Soporte completo de hardware y software del fabricante del equipo original (Original Equipment Manufacturer, OEM) <sup>1</sup>	✓		
Punto de contacto único para simplificar la administración integral de casos	✓		
Administradores técnicos de cuentas para una gestión proactiva de las relaciones y de la escalada	✓		
Conjunto completo de informes <sup>3,5</sup>	✓		
El Lenovo™ Connect Portal cuenta con la base instalada, el status de los tickets y además genera informes para identificar tendencias y solucionar los problemas de manera proactiva <sup>3,5</sup>	✓		
Opción de etiqueta de activos para una fácil derivación a los centros de atención telefónica de Premier Support en todo el mundo <sup>3</sup>	✓		

WWServices - PremFlyerES - 092519 - CustComm -RL/PS

- 1 Soporte limitado a aplicaciones de software seleccionadas. No incluye procedimientos o asistencia técnica para aplicaciones de software empresarial o software personalizado específico de la industria. Póngase en contacto con el centro de soporte de Premier Support para un listado completo de software con servicio técnico.
- 2 Si Lenovo determina que el problema del producto está cubierto por la garantía y no se puede resolver por vía telefónica o por medio de una pieza que pueda sustituir el cliente, se llevará a cabo una reparación in situ. Las llamadas recibidas después de las 16:00 (hora local) requerirán un día laborable adicional para la prestación del servicio.
- 3 No está disponible en todos los mercados.
- 4 Las piezas agotadas pueden retrasar la entrega de los servicios.
- 5 Estará completamente habilitada en 2019. Varios niveles disponibles. Se aplican criterios de selección. Contacta con tu vendedor local para más detalles.

Lenovo hace todo lo posible para garantizar la precisión de toda la información, pero no se hace responsable de ningún error editorial, fotográfico o tipográfico. Todas las imágenes son solo para fines ilustrativos. Para obtener todas las especificaciones de los productos, servicios y garantías de Lenovo, visite [www.lenovo.com](http://www.lenovo.com).

Lenovo y el logotipo de Lenovo son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Lenovo. Otros nombres de empresas, productos y servicios pueden ser marcas comerciales o marcas de servicio de terceros. © **Lenovo 2019. Todos los derechos reservados.**

**Lenovo™**