

# Lenovo™

# Premier Support



## ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ КАНАЛ УСТРАНЕНИЯ СЛОЖНЫХ НЕПОЛАДОК И СОПРОВОЖДЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ НА ВСЕХ ЭТАПАХ РАБОТЫ

### Преимущества поддержки уровня Premier

Вам необходима инфраструктура, которая будет обеспечивать превосходное качество обслуживания в различных странах. Техническая поддержка Lenovo™ уровня Premier открывает возможность взаимодействия с нашими самыми квалифицированными техническими специалистами, которые действительно стараются разобраться в проблемах заказчиков и обеспечивают всестороннюю поддержку программных продуктов. Кроме того, вы сможете взаимодействовать со специалистами технической поддержки, которые обладают полным представлением о вашей сфере деятельности, оперативно реагируют на ваши потребности и управляют эскалацией обращений. Поддержка Lenovo™ уровня Premier поможет вам достичь превосходства на каждом этапе развития.

### В рамках поддержки Lenovo™ уровня Premier доступны следующие услуги:

- Профессиональная техническая поддержка на местных языках<sup>1</sup> по будним дням с 7:00 до 19:00 (по местному времени).
- Всесторонняя поддержка устройств и программных продуктов от OEM-производителя.
- Единая точка взаимодействия, что упрощает управление обращениями на всех этапах их обработки.
- Специалисты технической поддержки, оперативно реагирующие на обращения и управляющие эскалацией.
- Глобальная доступность (более 40 стран по состоянию на конец года).
- В случае обслуживания на месте мы стремимся предоставить детали и оказать услуги<sup>2</sup> на следующий рабочий день.
- Стандартизированные отчеты (отгрузка, количество деталей, уровень обслуживания, повторные обращения, гарантийные и негарантийные случаи)<sup>3</sup>.
- Возможность безопасно совершать нужные покупки через Интернет, получать отчеты и услуги технической поддержки через веб-сайт Lenovo™ Commercial Portal<sup>3</sup>.
- Ресурс Lenovo™ Solution Center, способный автоматически обнаруживать системные ошибки и помогать подготавливать обращения в службу поддержки<sup>3</sup>.

Особенности	Поддержка Lenovo™ с доставкой в пункт технического обслуживания (уровень Standard)	Поддержка Lenovo™ с проведением работ на месте	Поддержка Lenovo™ уровня Premier
Профессиональная техническая поддержка на местных языках <sup>1</sup> по будним дням с 7:00 до 19:00 (по местному времени)	X	X	✓
Всесторонняя поддержка устройств и программных продуктов от OEM-производителя	X	X	✓
Единая точка взаимодействия, что упрощает управление обращениями на всех этапах их обработки	X	X	✓
Специалисты технической поддержки, оперативно реагирующие на обращения и управляющие эскалацией.	X	X	✓
В случае обслуживания на месте мы стремимся предоставить детали и оказать услуги <sup>2</sup> на следующий рабочий день	X	X	✓
Стандартизированные отчеты (отгрузка, количество деталей, уровень обслуживания, повторные обращения, гарантийные и негарантийные случаи) <sup>3</sup> .	X	X	✓
Возможность безопасно совершать нужные покупки через Интернет, получать отчеты и услуги технической поддержки через веб-сайт Lenovo™ Commercial Portal <sup>3</sup>	X	X	✓
Ресурс Lenovo™ Solution Center, способный автоматически обнаруживать системные ошибки и помогать подготавливать обращения в службу поддержки <sup>3</sup>	✓	✓	✓
Замена деталей в месте эксплуатации по будним дням с 9:00 до 17:00 (по местному времени)	X	X	✓

#### Свяжитесь с нами

Поддержка Lenovo™ уровня Premier — часть комплексного набора услуг, предназначенных для поддержки ваших настольных ПК на всем протяжении их жизненного цикла. Более подробную информацию об этом и о других видах сервисной поддержки можно получить у торгового представителя Lenovo™.

## Lenovo™ Services

[1] Недоступно в некоторых странах. [2] После завершения попытки устранить неполадку по телефону до 15:00 по местному времени. [3] Предложение станет доступно в 2018 г. Lenovo оставляет за собой право в любой момент и без уведомления изменять содержание коммерческих предложений и технические характеристики. Lenovo прилагает все усилия, чтобы обеспечить точность информации, но не несет ответственности за любые редакционные, визуальные и типографские ошибки. Все изображения приведены исключительно в качестве иллюстраций. Полный ассортимент и информацию об обслуживании и гарантии Lenovo см. на сайте [www.lenovo.com](http://www.lenovo.com). Lenovo и логотип Lenovo являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками компании Lenovo. Названия других компаний, продуктов и услуг могут являться товарными знаками или знаками обслуживания соответствующих правообладателей. © Lenovo, 2018 г. Все права защищены.

