

Smarter technology for all

Lenovo Online Richiesta di assistenza

The Lenovo logo is a vertical rectangle with a red-to-orange gradient background. The word "Lenovo" is written vertically in white, bold, sans-serif font, reading from bottom to top.

Lenovo

Tabella dei contenuti

- Inviare una richiesta di assistenza (pgg. 3-7)
- Verifica dello stato di riparazione (pg. 8)
- Vantaggi dell'utilizzo di un ID Lenovo (pg. 9)

Inviare una richiesta di assistenza - Istruzioni passo passo - Punto 1

L'invio di un ticket è un processo effettivamente semplice, suddiviso in 4 punti:

Selezionare il paese in cui si trova il dispositivo (1)

Se non è già precompilato, inserire il numero di serie del dispositivo per il quale si richiede l'assistenza (2)

Fare clic su "Next/Avanti"

Appare la descrizione del prodotto inserito, incluso lo stato della garanzia (3)

Step1: Discovery

Step2: Additional Information

Step 3: Contact Details

Step 4: Review Submission

Step1: Discovery

Please provide the basic details below to get started.

Problem Type
Hardware / Repair

Country/Region of Service*
United States Of America

You have selected: Serial Number
P50 Laptop (ThinkPad) - Type 20EQ Model 20EQ543800
Machine Type:20EQ
Warranty Status: In Warranty

[Change Product](#)

This machine is entitled

1

2

3

NEXT

Inviare una richiesta di assistenza - Istruzioni passo passo - Punto 2

- La seguente sezione è dedicata alla descrizione del problema riscontrato con il dispositivo
- Eventuali numeri di riferimento correlati al caso in oggetto, vanno inseriti nel primo campo (1)
- Potenziali codici derivati da test diagnostici, vanno inseriti nel secondo campo (2)
- Nel corpo del campo principale, vanno descritti i sintomi riscontrati (3)
- Le descrizioni non possono superare i 500 caratteri

The screenshot displays a three-step progress bar at the top. Step 1: Discovery is completed (green circle). Step 2: We would appreciate additional information. is the current step (green circle). Step 3: Contact Details is pending (white circle). Below the progress bar is a blue '← BACK' link. The main heading for Step 2 is 'Step 2: We would appreciate additional information.' followed by the instruction 'Please provide a few more details to make sure your ticket is handled appropriately.' There are three input fields: 1. 'External Case Reference Number*' with a red asterisk. 2. 'Diagnostic Code'. 3. 'Description*' with a red asterisk and a character count '0/500' in the bottom right corner. To the right of the form are three numbered circles: 1, 2, and 3, corresponding to the three input fields. Below the form is a blue 'NEXT' button. At the bottom of the form, there is a note: 'Please provide a detailed description of the machine failure and any diagnostic testing results.'

Inviare una richiesta di assistenza - Istruzioni passo passo - Punto 3a

- Sezione informazioni di contatto della persona a cui Lenovo farà riferimento in merito al caso
- I campi Nome azienda, E-mail e Telefono sono obbligatori (1)
- I campi Nome del contatto in loco e Telefono sono obbligatori (2)
- Selezionare l'opzione per essere ricontattati in base agli aggiornamenti del servizio in corso (3)

Step 1: Discovery Step 2: We would appreciate additional information. Step 3: Contact Details Step 4: Review Submission

[← BACK](#)

Step 3: Contact Details

Please provide your contact information and machine location.

1 Enter Customer Contact Information

Company Name*

Email

Phone Number*

phone number extension

2 #enter on site contact information

On-Site Contact Name*

Phone Number*

phone number extension

* Call Back Options

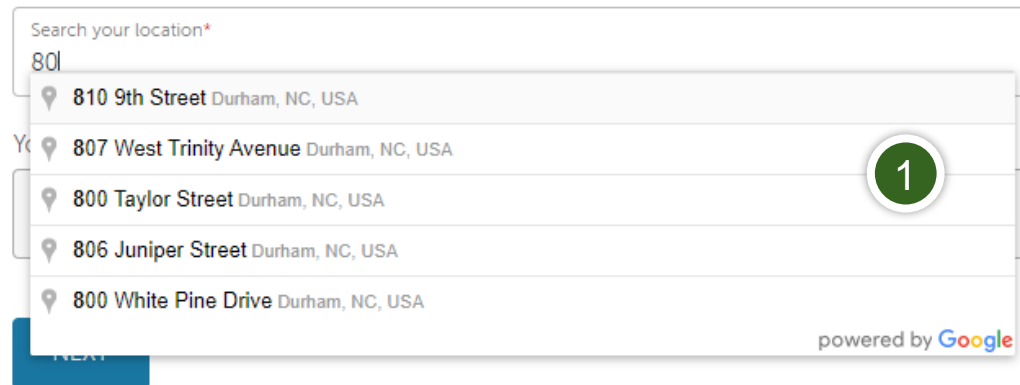
Email Only Text Only Both Email & Text
 None (voice only)

You will receive an Email confirmation for your service request. If you would also like to receive Email and/or Text updates on the progress of your service request please select your preference above.

Inviare una richiesta di assistenza - Istruzioni passo passo - Punto 3b

- Sezione relativa all'ubicazione fisica della macchina da riparare
- I valori inseriti riguardanti l'indirizzo verranno convalidati da Google (1)
- L'indirizzo inserito deve essere in linea con il Paese selezionato al Punto 1 (2)
- Nel caso di mancata convalida, i campi possono essere compilati manualmente (3)

Select Address for Machine Location



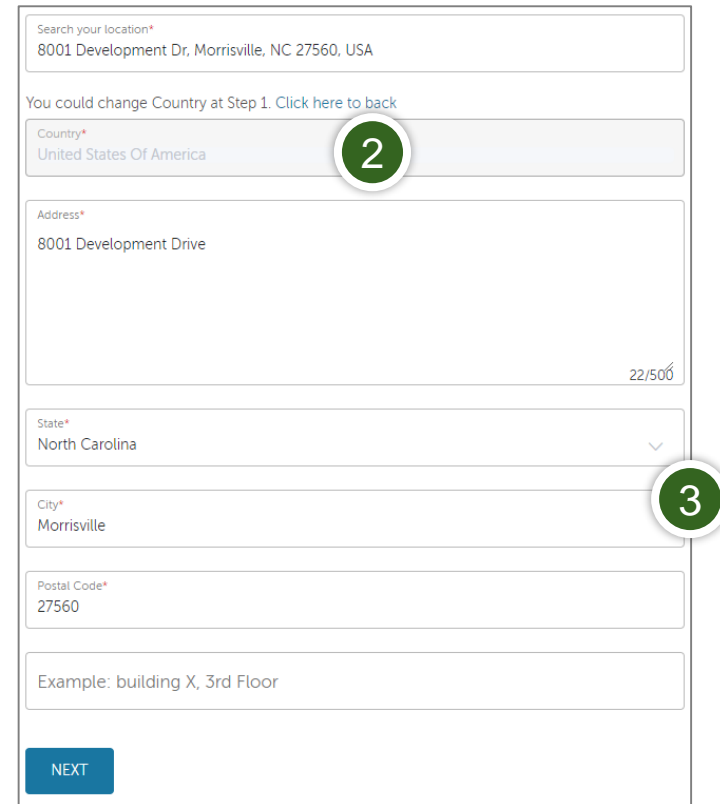
Search your location*

801

- 810 9th Street Durham, NC, USA
- 807 West Trinity Avenue Durham, NC, USA
- 800 Taylor Street Durham, NC, USA
- 806 Juniper Street Durham, NC, USA
- 800 White Pine Drive Durham, NC, USA

powered by Google

1



Search your location*

8001 Development Dr, Morrisville, NC 27560, USA

You could change Country at Step 1. [Click here to back](#)

Country*

United States Of America

2

Address*

8001 Development Drive

22/500

State*

North Carolina

3

City*

Morrisville

Postal Code*

27560

Example: building X, 3rd Floor

NEXT

Inviare una richiesta di assistenza - Istruzioni passo passo - Punto 4

Submit An eTicket



Step 4: Review Submission

Please review your eTicket information below

Serial Number EDIT PC0N [REDACTED] T470s (type 20HF, 20HG) Laptop (ThinkPad) - Type 20HF - Model 20HF0011US Machine Type: 20HF	Enter Contact Information EDIT First Name [REDACTED] Last Name [REDACTED] Email [REDACTED] Phone Number [REDACTED] Alternate Phone Number - Company Name Lenovo
Country/Region of Service EDIT United States of America	Select Address for Machine Location EDIT Country United States of America Address [REDACTED] State [REDACTED] City [REDACTED] Postal Code [REDACTED]
External Case Reference Number EDIT Test0001	
Description EDIT Here is my issue...	
File Attachment EDIT eServiceProducts.xlsx X REMOVE ALL ATTACHMENTS	

SUBMIT

1

- Il passaggio finale consiste nel verificare le informazioni immesse prima dell'invio
- Una volta verificato, fare clic su:
SUBMIT/INVIA (1)

Verifica dello stato di riparazione

- Ciò può essere fatto in due modi:
 - Visitando il seguente sito <https://support.lenovo.com/repairstatus> e inserendo il numero di serie del dispositivo oppure il numero della richiesta di assistenza;
 - Accedere a support.lenovo.com con il proprio ID Lenovo e cliccare su "My Repairs/Le mie riparazioni"
 - Facendo clic su " Status Check by Account/Verifica stato per account", è possibile visualizzare lo stato di tutte le richieste di assistenza inviate dal proprio indirizzo di posta elettronica, iniziando dalla più recente.

Vantaggi dell'utilizzo di un ID Lenovo

- Avere sempre a portata di mano un elenco completo di tutti i dispositivi Lenovo in possesso/gestiti, incluse
 - Visualizzazioni dei relativi stati di garanzia
 - Estensioni o aggiornamenti di garanzia
 - RegISTRAZIONI dei prodotti
- Creare richieste di assistenza direttamente dall'elenco personale di prodotti
- Visualizzare ed esportare la cronologia delle richieste di assistenza, incluso lo stato delle richieste in corso

thanks.

**Smarter
technology
for all**

Lenovo