

Smarter technology for all

Lenovo Online Richiesta di assistenza

The Lenovo logo is positioned vertically on the right side of the slide. It consists of the word "Lenovo" in white, sans-serif font, set against a vertical rectangular background that transitions from red at the top to orange at the bottom.

Lenovo

Tabella dei contenuti

- Inviare una richiesta di assistenza (pagg. 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.

Step1: Discovery Description

Problem Type
Hardware / Repair

Country/Region of Service*
United States of America

Enter Serial number or IMEI*

NEXT

Step 1: Discovery

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

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 these fields are three numbered circles: 1, 2, and 3, corresponding to the instructions in the list. Below the description field is the instruction 'Please provide a detailed description of the machine failure and any diagnostic testing results.' and a blue 'NEXT' button.

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

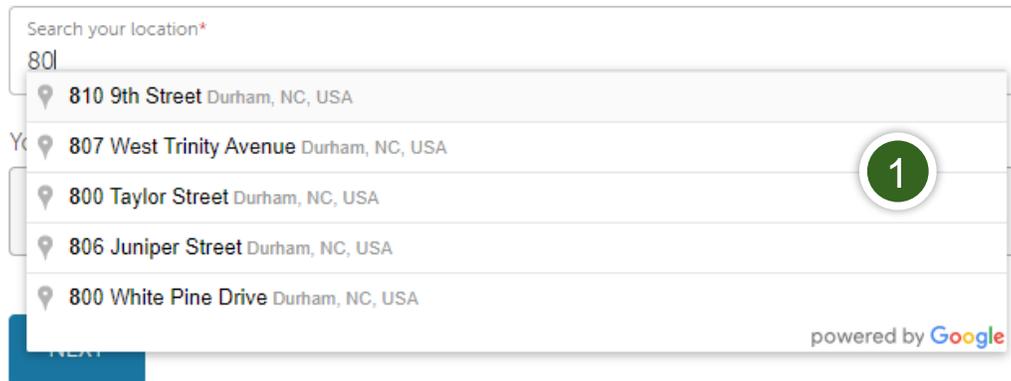
Email Only Text Only Both Email & Text
 None (voice only)

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



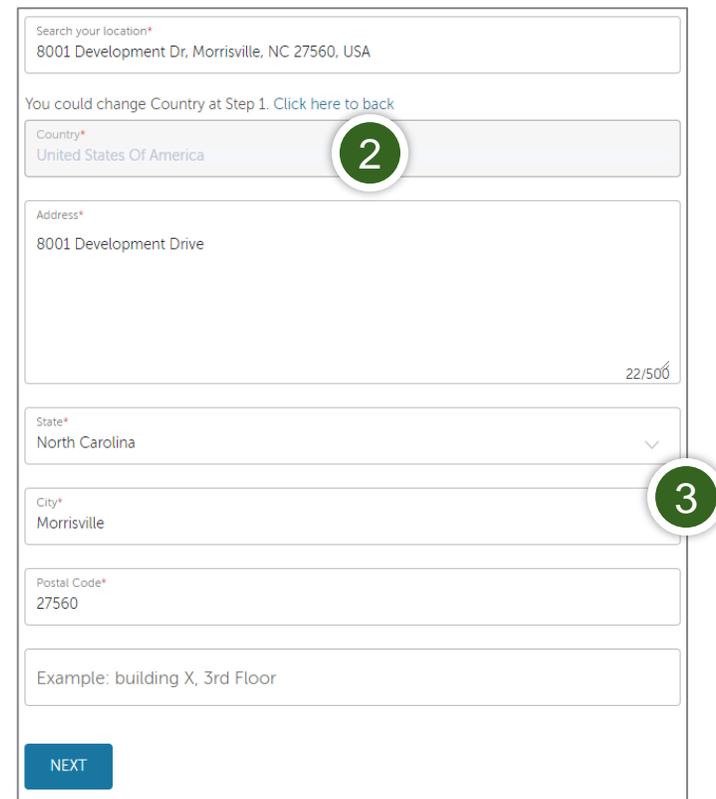
Search your location*

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

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

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