

Smarter technology for all

# Solicitação de Serviço Online Lenovo

Lenovo

# Índice

- Enviando uma Solicitação de Serviço
- Verificando o Status de Reparo
- Benefícios de usar uma Lenovo ID

# Enviando uma Solicitação de Serviço – Passo a passo

## Passo 1

O envio de um tíquete é um processo fácil de 4 etapas:

- Selecione o país onde o dispositivo está localizado (1)
- Se ainda não estiver preenchido, insira o número de série do dispositivo que requer manutenção (2)
- Clique em “Próximo”
- Você receberá uma descrição do produto que inseriu, incluindo o status da garantia (3)

Step1: Discovery      Step2: Additional Information      Step 3: Contact Details      Step 4: Review Submission

### Step1: Discovery

Step1: Discovery Description

Problem Type  
Hardware / Repair

Country/Region of Service\*  
United States of America

Enter Serial number or IMEI\*

**1**

**2**

**3**

### Step 1: 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  
PCC [redacted]  
P50 Laptop (ThinkPad) - Type 20EQ Model 20EQS43800  
Machine Type:20EQ  
Warranty Status: In Warranty

[Change Product](#)

This machine is entitled

# Enviando uma Solicitação de Serviço – Passo a passo

## Passo 2

- É aqui que você deve descrever o problema com o dispositivo
- Se você deseja associar um número de referência a esta solicitação, isso pode ser feito no primeiro campo (1)
- Se você executou o diagnóstico e tem um código, ele pode ser inserido no segundo campo (2)
- O campo de preenchimento principal é onde você descreve os sintomas (3)
- Observe que as descrições não podem exceder 500 caracteres

The screenshot shows a three-step progress bar at the top. Step 1: Discovery is completed. Step 2: We would appreciate additional information. is the current step. Step 3: Contact Details is pending. Below the progress bar is a '← BACK' link. The main heading 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 numbered input fields on the right: 1. 'External Case Reference Number\*' (required), 2. 'Diagnostic Code', and 3. 'Description\*' (required). The 'Description\*' field has a character count of '0/500'. Below the fields is the instruction 'We recommend that you run Lenovo Diagnostics app which you can download [here](#).' and 'Please provide a detailed description of the machine failure and any diagnostic testing results.' At the bottom is a blue 'NEXT' button.

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

← BACK

### Step 2: We would appreciate additional information.

Please provide a few more details to make sure your ticket is handled appropriately.

External Case Reference Number\*

Diagnostic Code

We recommend that you run [Lenovo Diagnostics app](#) which you can download [here](#).

Description\* 0/500

Please provide a detailed description of the machine failure and any diagnostic testing results.

NEXT

# Enviando uma Solicitação de Serviço – Passo a passo

## Passo 3a

- Forneça as informações de contato da pessoa com quem o Serviço Lenovo entrará em contato sobre este problema
- Os campos Nome da Empresa, Email e Telefone são obrigatórios (1)
- Os campos de Nome de Contato no Local e Telefone são obrigatórios (2)
- Selecione a opção de Retorno de Chamada para receber atualizações contínuas sobre seu Caso de Serviço (3)

The screenshot shows a progress bar at the top with four steps: Step 1: Discovery, Step 2: We would appreciate additional information., Step 3: Contact Details (highlighted), and Step 4: Review Submission. Below the progress bar is a blue link for '← BACK'. The main heading is 'Step 3: Contact Details'. A sub-heading reads 'Please provide your contact information and machine location.' The form is divided into two columns. The left column, labeled '1' in a green circle, is titled 'Enter Customer Contact Information' and contains four input fields: 'Company Name\*' (with a red asterisk), 'Email', 'Phone Number\*' (with a red asterisk), and 'phone number extension'. The right column, labeled '2' in a green circle, is titled '#enter on site contact information' and contains three input fields: 'On-Site Contact Name\*', 'Phone Number\*' (with a red asterisk), and 'phone number extension'. Below the form, there is a section for '\* Call Back Options' with three radio button options: 'Email Only', 'Text Only', and 'Both Email & Text'. A fourth option, 'None (voice only)', is also present. At the bottom, a note states: '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.'

# Enviando uma Solicitação de Serviço – Passo a passo

## Passo 3b

- Digite a localização física da máquina a ser atendida
- As entradas de endereço serão validadas no Google (1)
- O endereço deve estar dentro do país de serviço selecionado na Etapa 1 (2)
- Se o Google não confirmar o endereço correto, você pode preencher manualmente os campos de localização (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

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

Address\*

8001 Development Drive

22/500

State\*

North Carolina

City\*

Morrisville

Postal Code\*

27560

Example: building X, 3rd Floor

NEXT

# Enviando uma Solicitação de Serviço – Passo a passo

## Passo 4

- A etapa final é verificar as informações inseridas antes do envio
- Depois de verificado, clique em ENVIAR (1)

### Submit An eTicket



### Step 4: Review Submission

Please review your eTicket information below

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

SUBMIT

1

# Verificando o Status de Reparo

- Isso pode ser feito de duas maneiras:
  - Visitando <https://support.lenovo.com/repairstatus> e inserindo seu Número de Série associado ao Número da Solicitação de Serviço
  - Faça logon em <https://support.lenovo.com/br/pt/> com seu Lenovo ID e navegue até “Meus Reparos”
    - Ao clicar em “Verificação de Status por conta”, você pode ver o status de todas as Solicitações de Serviço enviadas pelo seu endereço de e-mail, da mais recente à mais antiga.

# Benefícios de usar uma Lenovo ID

- Mantenha uma lista de todos os dispositivos Lenovo que você possui / gerencia, incluindo:
  - Visualização do Status de Garantia
  - Atualização ou Extensão de Garantia
  - Registro de Produto
- Crie Solicitações de Serviço diretamente de sua lista de produtos
- Visualize e exporte o histórico de Solicitações de Serviço, incluindo o status de solicitações abertas

**thanks.**

**Smarter  
technology  
for all**

**Lenovo**