

Warranty News to Think About

Newsletter for Latin America Service Partners



lenovo

Lenovo Latin America Warranty Newsletter (English Version)

December, 2005

Customer Satisfaction

Many of you have received reports showing the results of Customer Satisfaction surveys done for customers serviced from your location. Traditionally, we have been using the Net Satisfaction Index (NSI) method of measuring Customer Satisfaction. This method gives a "weight" to each of the scores from 1 to 5. This method is valid and reliable, but is sometimes hard to explain to Partners and customers. Lenovo Latin America has decided to change to an Overall Satisfaction method to measure Customer Satisfaction starting January 2006. This method takes all the 4 (Satisfied) and 5 (Very Satisfied) scores and divides this by the total surveys. We feel that this is much easier to understand for everyone.

New Products

See the new ThinkCentre E50 at the following link. Product Support CD's will be soon to come.

<http://www-131.ibm.com/webapp/wcs/stores/servlet/CategoryDisplay?catalogId=-840&storeId=1000001&langId=-1&dualCurrId=1000073&categoryId=4611686018425044602>

Email Adresses and Case No's in Eclaim

In the latest release of Eclaim, the Email and IBM Case # fields are mandatory. We sent out instruction on this change and appreciate your help in making this update a success.

Lenovo is beginning to survey our customers via Email, and the only way we can do this is to have reliable entries. This information is also helpful to our Service Partners in case you want to contact the customer using this method.

The IBM Case # is what is provided to a customer when they call our Call Centers. With this number, we can see the entire history of the problem since it was reported. When you receive an email from our Call Center regarding a customer case, please document the Case # in the appropriate field. This will be useful to your technical team in case they want to call the Call Center to find out more details about the case.

Lenovo Support - Latin America



Satisfacción del Cliente

Muchos de ustedes han recibido informes que muestran los resultados de encuestas de satisfacción realizadas a sus clientes. Generalmente se utiliza el índice de satisfacción neta (NSI, Net Satisfaction Index) para medir el grado de satisfacción de los clientes. Este método asigna un valor o "peso" de entre 1 y 5 a cada uno de los puntajes. Si bien esta es una forma válida y confiable de medición, a veces es difícil de explicar a los clientes y asociados de negocio. Lenovo América Latina decidió cambiar a un método de satisfacción completa para medir el grado de satisfacción de sus clientes, comenzando en enero de 2006. Este método toma todos los puntajes de valor 4 (Satisfecho) y 5 (Muy Satisfecho) y divide el resultado por la cantidad de encuestas. Nosotros consideramos que de esta manera es más fácil de comprender.

Nuevos Productos

Vea los nuevos equipos ThinkCentre E50 en la siguiente dirección de Internet. Los CDs de Soporte de Producto estarán disponibles a la brevedad.

<http://www-131.ibm.com/webapp/wcs/stores/servlet/CategoryDisplay?catalogId=-840&storeId=1000001&langId=-1&dualCurrId=1000073&categoryId=4611686018425044602>

Direcciones de correo electrónico y números de caso en Eclaim

En la última versión de Eclaim, los campos IBM Case # y Email son obligatorios. Hemos distribuido una guía acerca de este cambio y agradecemos su ayuda en cuanto a lograr que esta actualización sea todo un éxito.

Lenovo ha iniciado una encuesta de clientes vía correo electrónico, y la única manera de que podamos hacerlo es por medio de información confiable. Esta información también es útil para nuestros Asociados de Servicio en caso que usted desee contactar al cliente valiéndose de este método.

IBM Case # es el número que se le provee a un cliente cuando llama a nuestro centro de atención telefónica. Con este número podemos ver la historia completa de un problema desde el momento en que fue reportado. Cuando usted recibe de nuestro centro de atención telefónica un e-mail acerca de su caso, por favor complete el número de caso en el lugar indicado. Esto le servirá al equipo de asistencia técnica en el caso que necesiten llamar al centro de atención telefónica para obtener más detalles sobre su caso.

Servicio de Asistencia Lenovo – América Latina

Warranty News to Think About

Newsletter for Latin America Service Partners



lenovo

Boletim de Serviço de Garantia - Lenovo Latinoamérica (Versão em Português)

Dezembro, 2005

Satisfação do Cliente

Muitos de vocês receberam relatórios, que demonstram os resultados de pesquisas sobre a Satisfação de Clientes que utilizaram seus serviços. Tradicionalmente, utilizamos o Net Satisfaction Index (NSI) como método para medir a Satisfação do Cliente. Este método confere um "peso" a cada uma das notas (as notas variam de 1 a 5). Este método é válido e confiável, porém algumas vezes é difícil de explicá-lo para nossos Parceiros e clientes. A Lenovo Latin America decidiu mudar para um método de Satisfação chamado Overall, para medir a Satisfação do Cliente a partir de Janeiro de 2006. Este método considera todas as notas 4 (Satisfeito) e 5 (Muito Satisfeito) e as divide pelo total de pesquisas. Este método é mais simples para compreensão de todos.

Novos Produtos

Veja o novo ThinkCentre E50 no seguinte link. CDs de Suporte de Produto virão brevemente.

<http://www-131.ibm.com/webapp/wcs/stores/servlet/CategoryDisplay?catalogId=-840&storeId=10000001&langId=-1&dualCurrId=1000073&categoryId=4611686018425044602>

Endereços de Email e Números de Casos no Eclaim

Na mais recente versão do Eclaim, os campos do Email e do Número do Caso IBM são obrigatórios. Nós enviamos instruções sobre esta mudança e apreciamos sua ajuda para fazer desta atualização um sucesso.

A Lenovo está começando a pesquisar nossos clientes via Email, e a única maneira de viabilizar isto é tendo entradas confiáveis. Estas informações também são proveitosas para nossos Parceiros de Serviços, caso você queira contatar o cliente usando este método.

O Número do Caso IBM é o fornecido aos clientes quando eles ligam para os nossos Centros de Atendimento. Com este número, nós podemos ver a história inteira do problema, desde que foi informado. Quando você receber um email do nosso Centro de Atendimento relativo a um caso de cliente, por favor, documente o Número do Caso no campo apropriado. Isto será útil à sua equipe técnica no caso de ela querer chamar o Centro de Atendimento para descobrir mais detalhes sobre o caso.

Suporte Lenovo – América Latina