

REPORTE DE EQUIPOS POR GARANTIA

1. Marca Lenovo

Previamente, antes de generar un reporte se debe validar la garantía a través del siguiente enlace:

<https://pcsupport.lenovo.com/pe/es/warrantylookup#/>

Si el equipo cuenta con la garantía correspondiente, se deberá llamar al número 080055981, a continuación, marcar la opción 2 y luego la opción 1 (equipos de la línea Think), durante la llamada solicitaran el número de serie del equipo o componente reportado y se realizaran los descartes de rutina, en caso el incidente persista, LENOVO asignara un numero de caso y procederá a solicitar los datos para la entrega del producto.

2. Marca DELL

Previamente antes de generar un reporte se debe validar la garantía a través del siguiente enlace:

<https://www.dell.com/support/home/es-pe?app=warranty>

Si el equipo cuenta con la garantía correspondiente, se deberá contactar vía correo a la empresa INTEGRIT (Partner de DELL en Perú) y adjuntar el reporte de garantía (formato Excel) a través de la siguiente dirección: supporttecnico@integrit.com.pe, posterior a ello, INTEGRIT asignara un numero de caso, se realizaran los descartes de rutina y solicitara los datos para la entrega del producto.

3. Marca HP

Previamente, antes de generar un reporte se debe validar la garantía a través del siguiente enlace:

<https://support.hp.com/pe-es/warrantyresult/hp-prodesk-600-g3-small-form-factor-pc/15292277/model/15287507?sku=Y3F34AV>

Si el equipo cuenta con la garantía correspondiente, procederemos a crear una cuenta en la página de HP con nuestro a través del siguiente enlace:

****Registrarse con el correo institucional, no se debe utilizar ningún otro.***

<https://mycrm.support.hp.com/es-ES/>

La cuenta generada servirá para posteriores reportes y seguimientos de los mismos.

Al ingresar al sistema mostrara dos opciones: crear caso y dar seguimiento de casos, elegir la opción que corresponda.

Importante

- Tener en cuenta que todos los reportes de garantía sin excepción, deben tener un ticket generado en el GLPI.
- Toda comunicación con las marcas (HP, DELL, LENOVO) deberá ser registrada como seguimiento en el ticket.
- La no asignación del ticket y de los seguimientos, así como el mal uso de la herramienta, es responsabilidad del informático y de su coordinación.