Lenovo
Premier Support

ERFAHRENE TECHNIKER.
UMFASSENDES CASE MANAGEMENT.
SCHNELLERE, SOFORTIGE LÖSUNGEN.

Warum Premier Support?

Mit immer kleineren IT-Budgets müssen Sie die Komplexität und Betriebskosten reduzieren und Möglichkeiten finden, die Effizienz Ihres internen IT-Supportteams zu steigern. Lenovo™ Premier Support unterstützt Sie, indem er Ihre Routinesupportaufgaben übernimmt und Ihren IT-Mitarbeitern ermöglicht, sich auf strategische Projekte zu konzentrieren, die Ihre Organisation voranbringen.

Wir können die Produktivität Ihrer Endbenutzer steigern und deren Ausfallzeiten minimieren, indem sie direkten Zugang zu Lenovo - Technikern erhalten, die personalisierten, erweiterten Hardware- und Softwaresupport liefern. Teams der technischen Kundenbetreuung von Lenovo bieten darüber hinaus umfassendes Case Management, um schneller und reibungslos zur Lösung zu kommen.

Premier Support bietet:

Reibungsloser, erweiterter technischer Support verfügbar 24 x 7 x 365

Umfassender Support bezüglich Hardware und Originalherstellersoftware[1]

Vereinfachtes, durchgehendes Case Management mit einer alleinigen Anlaufstelle

Eine proaktive Beziehung und Eskalationsmanagement mit technischen Kundenbetreuern

VIP-Service mit vorrangiger Behandlung durch Dienstleistungen[2,3] und Ersatzteile[3,4]

Umfassende Berichterstattungs-instrumente, um Trends zu identifizieren und Probleme proaktiv anzugehen[3,5]

Einfache Informationsübermittlung an weltweite Premier-Support-Kontaktzentren mit optionalen Ressourcenkennzeichen (Asset Tags)[3]

Angepasste Dashboards für Ihre Lenovo Assets sowie Informationen zu Garantie und Servicebereitstellung mit Lenovo Service Connect portal[3,5]

Lenovo™ Support Übersicht	Lenovo™ Premier Support	Lenovo™ Onsite Support	Lenovo™ Depot Support (standard)
Callcenter-Support für grundlegende Fehlerbehebung, vorkonfigurierten Support und technische Probleme	✓	✓	✓
Fest zugeordnete, erweiterter technischer support verfügbar 24 x 7 x 365	✓		
Garantieansprüche einschließlich Ersatzteile und Dienstleistungen	Vorrangige vor Ort Behandlung durch Dienstleistungen [2,3] und Ersatzteile[3,4]	Standard SLAs	Standard SLAs
Umfassender Support bezüglich Hardware und Originalherstellersoftware[1]	✓		
Alleinige Anlaufstelle für vereinfachtes, durchgehendes Case Management	✓		
Technische Kundenbetreuer für eine proaktive Beziehung und Eskalationsmanagement	✓		
Umfassende Berichterstattungsinstrumente[3,5]	✓		
Das Lenovo™ Service Connect portal für Installationsbasisdaten beinhaltet den Status von Servicetickets und die Möglichkeit Berichte zu erstellen, um Trends zu erkennen und Probleme proaktiv zu beheben[3,5]	✓		
Ressourcenkennzeichen für einfache Informationsübermittlung an weltweite Premier-Support-Callcenter[3]	✓		

WWServices - PremFlyerDE - 092519 - CustComm - RL/PS

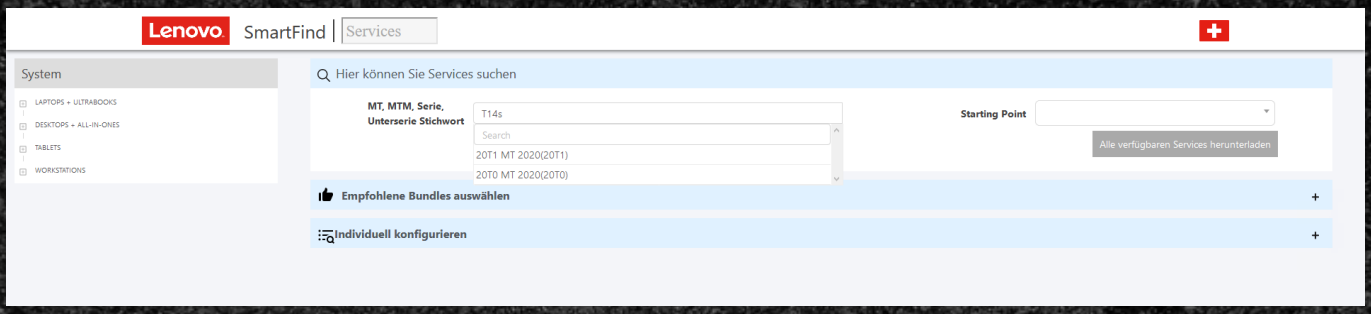
1 Technischer Support ist begrenzt auf ausgewählte Softwareanwendungen. Der Support beinhaltet keine Anwendungs- oder technische Unterstützung für Unternehmenssoftware, maßgeschneiderte Software oder industriespezifischen Anwendungen. Bitte kontaktieren Sie das Lenovo Premier Support Center um eine Liste aller unterstützten Softwareanwendungen zu erhalten.
2 Wenn Lenovo feststellt, dass das Problem unter die Garantie fällt und nicht telefonisch oder durch ein vom Kunden austauschbares Teil behoben werden kann, wird die Reparatur vor Ort durchgeführt, sofern ein Service verfügbar ist. Andernfalls wird die bestmögliche Servicebereitstellung verwendet. Für Anrufe, die nach 16:00 Uhr Ortszeit eingehen, wird ein zusätzlicher Werktag für den Serviceversand benötigt.
3 Nicht in allen Märkten verfügbar.
4 Nicht vorrätige Ersatzteile können die Servicebereitstellung verzögern.
5 Vollständige Aktivierung im Jahr 2019, verschiedene Stufen und Kriterien sind dann auswählbar und verfügbar. Bitte wenden Sie sich für weitere Informationen an Ihren örtlichen Vertriebsmitarbeiter.

Produkte und Angebote unterliegen der Verfügbarkeit. Lenovo behält sich das Recht vor, Produktangebote und -angaben jederzeit und ohne Vorankündigung zu ändern. Lenovo bemüht sich die Genauigkeit aller Informationen sicherzustellen, ist aber nicht haftbar für etwaige redaktionelle, fotografische oder drucktechnische Fehler. Bilder dienen lediglich als Anschauungsmaterial. Gehen Sie für vollständige Angaben zu den Produkten, Dienstleistungen und Garantien von Levono auf www.lenovo.com. Lenovo und das Logo von Lenovo sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen von Lenovo. Andere Unternehmens-, Produkt- und Dienstleistungsnamen sind gegebenenfalls Warenzeichen oder Dienstleistungsmarken Dritter. © **Lenovo 2019. Alle Rechte vorbehalten.**

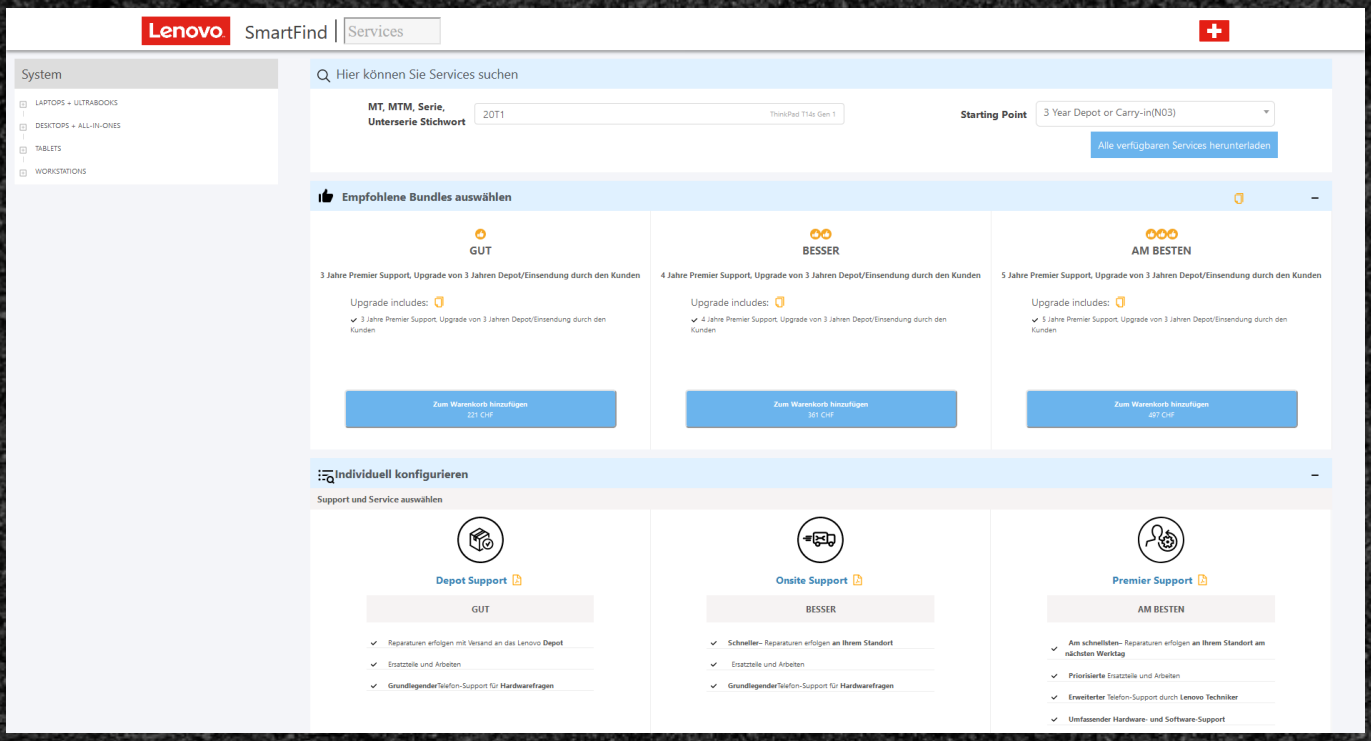
Wie finde ich den Passenden Premier Support zu meinem Gerät?

Besuchen Sie den Lenovo Smart Finder

Geben Sie die Lenovo Artikelnummer oder die Modellbezeichnung ein:



Nun erhalten Sie alle möglichen Services für dieses Gerät. Ganz rechts sind die Erweiterungen auf Premier Support aufgelistet.



WWServices - PremFlyerDE - 092519 - CustComm - RL/PS

1 Technischer Support ist begrenzt auf ausgewählte Softwareanwendungen. Der Support beinhaltet keine Anwendungs- oder technische Unterstützung für Unternehmenssoftware, maßgeschneiderte Software oder industriespezifischen Anwendungen. Bitte kontaktieren Sie das Lenovo Premier Support Center um eine Liste aller unterstützten Softwareanwendungen zu erhalten.
2 Wenn Lenovo feststellt, dass das Problem unter die Garantie fällt und nicht telefonisch oder durch ein vom Kunden austauschbares Teil behoben werden kann, wird die Reparatur vor Ort durchgeführt, sofern ein Service verfügbar ist. Andernfalls wird die bestmögliche Servicebereitstellung verwendet. Für Anrufe, die nach 16:00 Uhr Ortszeit eingehen, wird ein zusätzlicher Werktag für den Serviceversand benötigt.
3 Nicht in allen Märkten verfügbar.
4 Nicht vorrätige Ersatzteile können die Servicebereitstellung verzögern.
5 Vollständige Aktivierung im Jahr 2019, verschiedene Stufen und Kriterien sind dann auswählbar und verfügbar. Bitte wenden Sie sich für weitere Informationen an Ihren örtlichen Vertriebsmitarbeiter.

Produkte und Angebote unterliegen der Verfügbarkeit. Lenovo behält sich das Recht vor, Produktangebote und -angaben jederzeit und ohne Vorankündigung zu ändern. Lenovo bemüht sich die Genauigkeit aller Informationen sicherzustellen, ist aber nicht haftbar für etwaige redaktionelle, fotografische oder drucktechnische Fehler. Bilder dienen lediglich als Anschauungsmaterial. Gehen Sie für vollständige Angaben zu den Produkten, Dienstleistungen und Garantien von Levono auf www.lenovo.com. Lenovo und das Logo von Lenovo sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen von Lenovo. Andere Unternehmens-, Produkt- und Dienstleistungsnamen sind gegebenenfalls Warenzeichen oder Dienstleistungsmarken Dritter. © **Lenovo 2019. Alle Rechte vorbehalten.**