Lenovo Support Services

Smarter bietet Support, der ein nicht aufzuhaltendes Business vorantreibt.

Lenovo Premier Support für Geräte Suite

Heute verlassen sich Mitarbeiter nicht nur auf Geräte, um zu arbeiten, sondern nutzen sie auch als strategische Treiber von Produktivität und Innovation. Da Geräte immer stärker bestimmen, was Teams erreichen können, wird deren reibungsloser Betrieb zunehmend komplex. Die steigenden Anforderungen an Konnektivität, Leistung und Zuverlässigkeit setzen sowohl Endanwender als auch IT-Teams unter Druck.

Der Premier Support für Geräte bietet Expertenhilfe, um die Verfügbarkeit zu maximieren und Innovationen zu fördern. Durch die Kombination von KI-gestützter Automatisierung mit menschlichem Know-how unterstützen Sie die Transformation von der Kostenstelle zum Produktivitätsmotor.

Die Premier Support for Devices Suite bündelt Lenovos erweiterte Support-Funktionen, um die Produktivität der Anwender zu sichern, die Zuverlässigkeit der Geräte zu gewährleisten und IT-Teams die Konzentration auf strategisch wichtigere Aufgaben zu ermöglichen. Von der fachkundigen Fehlerbehebung über proaktive Erkenntnisse bis hin zur globalen Konsistenz – sie bietet ein einheitliches Support-Erlebnis, das die Kontinuität, Leistung und Vertrauen in Ihrer gesamten Geräteflotte steigert.

Entdecken Sie die wachsenden Support-Herausforderungen, die die heutige Gerätelandschaft prägen, und wie Premier Support diese Herausforderungen meistern. Erfahren Sie, was die heutigen Geräteumgebungen von modernem Support benötigen und wie der richtige Ansatz den Unterschied machen kann.

Warum der traditionelle Support für Geräte zusammenbricht und mit welchen Problemen Unternehmen heute konfrontiert sind

Geräteflotten sind jetzt von zentraler Bedeutung für die Art und Weise, wie Mitarbeiter arbeiten, zusammenarbeiten und innovativ sind. Wenn Probleme auftreten, sind die Auswirkungen sofort und messbar. Im Durchschnitt verlieren **Unternehmen 3 Stunden und 12 Minuten[1] pro IT-Vorfall, und 97% der großen Unternehmen geben an, dass eine einzige Stunde Ausfallzeit mehr als 100.000[2] USD pro Jahr kostet**. Gleichzeitig wird von IT-Teams erwartet, dass sie schneller reagieren, mehr Geräte unterstützen und die wachsende Komplexität bewältigen können – oft ohne zusätzliche Ressourcen.

Da sich die Geräteumgebungen weiterentwickeln und KI-gestützte PCs zum Standard werden, wächst die Lücke zwischen traditionellen, reaktiven Support-Modellen und modernen Anforderungen weiter.

Wenn Gerätevorfälle die Produktivität stören, eskalieren die Kosten schnell.

Selbst kleinere Geräteprobleme können die Arbeit zum Stillstand bringen. Da Mitarbeitende zunehmend auf ihre Geräte angewiesen sind, wirken sich Ausfallzeiten direkt auf Produktivität, Mitarbeitererfahrung und Business-Ergebnisse aus. Herkömmliche reaktive Support-Modelle lösen Probleme oft erst, nachdem die Benutzer betroffen sind, was zu wiederholten Vorfällen und steigenden Support-Kosten führt.

Der Premier Support bewältigt diese Herausforderung, indem er **direkten Zugriff auf erfahrene Techniker, schnellere Reaktionszeiten und eine proaktive Problemidentifizierung** bietet, die dazu beiträgt, Probleme früher im Vorfalls-Lebenszyklus zu lösen, Unterbrechungen zu reduzieren und Wiederholungen zu begrenzen.

Die wachsende Gerätekomplexität erfordert tiefere Expertise und Transparenz

Unternehmen verwalten jetzt eine vielfältige Mischung aus Geräten, Gehäuseformaten, Betriebssystemen und KI-gestützten PCs über verteilte Mitarbeiter hinweg. Bis Ende 2026 wird erwartet, dass 100%[3] der PC-Käufe in Unternehmen KI-PCs der nächsten Generation sein werden, was den Bedarf an spezialisierten Fähigkeiten und tiefgreifender technischer Expertise deutlich erhöht. Gleichzeitig geben 91%[4] der Unternehmen an, dass es im Zusammenhang mit der KI-Infrastruktur Kompetenz- oder Personallücken gibt, was ihre Fähigkeit einschränkt, Probleme frühzeitig zu erkennen oder einen konsistenten Überblick über den Gerätezustand zu erhalten.

Premier Support hilft bei der Bewältigung dieser Herausforderung, indem es **spezialisierte Diagnoseprogramme, prädiktive Erkenntnisse und präventive Beratung bereitstellt und IT-Teams die technische Tiefe und Transparenz** gibt, die sie benötigen, um immer komplexere Geräteumgebungen zu verwalten.

IT-Teams sind überfordert und verlassen sich zunehmend auf externe Unterstützung

Während die Anforderungen an die Geräte ständig wachsen, wächst die IT-Kapazität oft nicht. Von den Teams wird erwartet, dass sie mehr Benutzer und mehr Geräte unterstützen und gleichzeitig schnellere Lösungszeiten erreichen. Daher lagern mehr als 70%[5] Unternehmen den Support aus, nicht nur um Kosten zu reduzieren, sondern um Zugriff auf skalierbares, jederzeit verfügbares Fachwissen zu erhalten – insbesondere in Bereichen wie KI und Sicherheit.

Premier Support ergänzt interne Teams, indem er als Erweiterung des IT-Betriebs fungiert und kontinuierliche Abdeckung, **Experten-geführte Lösungen und eine proaktive Überwachung** bietet, die den Arbeitsaufwand reduziert, reaktive Zyklen durchbricht und die betriebliche Vorhersehbarkeit wiederherstellt.

Das Premier Support-Erlebnis

Die Kraft des Fachwissens

91% der Premier Support-Kunden geben an, dass sie den Service erneut nutzen würden[6].

Global und zuverlässig

Konsistenter Support für Geräte in mehr als **100 Märkten weltweit**[7].

stets verfügbar sind

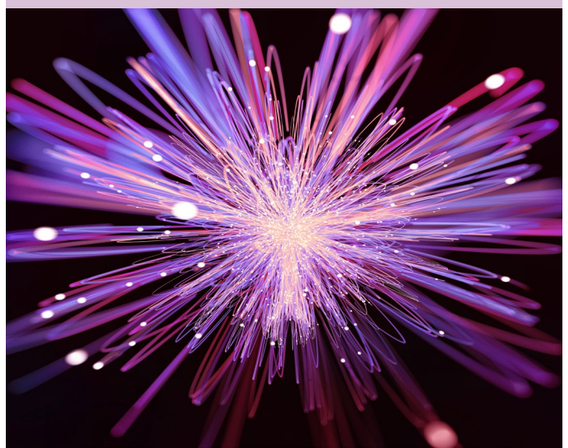
Die Abdeckung rund um die Uhr[7] sorgt für Expertensupport, wann und wo immer sie benötigt wird.

Bewährte Lieferung

Ein Netzwerk von **30 Premier Support Hubs** unterstützt weltweit einen konsistenten, qualitativ hochwertigen Service.

Vertrauenswürdige Führung

Der Support vom **weltweit führenden KI-PC-Anbieter** stärkt das Vertrauen in den Geräte-Support im großen Maßstab.



Premier Support for Devices Suite – Funktionsübersicht auf einen Blick

Leistungen	Standard Support	Premier Support	Premier Support Plus
Hardware-Support bei Ausfällen/Reparatur (Break Fix) Reparatur- und Austauschservices für fehlerhafte Geräte, um den normalen Betrieb wiederherzustellen	✓	✓	✓
Erweiterter technischer Support rund um die Uhr[7] Kontinuierlicher Zugriff auf rund um die Uhr verfügbare technische Support Services	–	✓	✓
Direkter telefonischer Zugriff auf Ingenieure Telefonischer Support direkt an Lenovo Premier Support akkreditierte Ingenieure für individuelle, individuelle Hilfe	–	✓	✓
Multichannel-Support-Zugriff Supportzugang über KI-Agent-Chat[7], Live-Chat mit Agenten und Erstellung elektronischer Tickets	–	✓	✓
KI-Agent[7] Ein intelligenter Support-Assistent, der personalisierten Support, Fehlerbehebung und Echtzeitzugriff auf Reparatur- und Garantiestatusinformationen bietet	–	✓	✓
End-to-End-Fallmanagement Ein einziger Ansprechpartner, der Fälle von der Erstellung bis zur Lösung verwaltet	–	✓	✓
Technical Account Manager Eine technische Ressource, die auf Anfrage Eskalationsmanagement und Koordination für komplexe Geräteprobleme bietet	–	✓	✓
Umfassender Hardware- und OEM-Software-Support[8] Support für Lenovo Hardware und OEM-Software, einschließlich Konfigurationshilfen und praxisnaher Anleitungen für PCs und KI-PCs	–	✓	✓
Vor-Ort-Service am nächsten Werktag[7,10] Lieferung von priorisierten Teilen am nächsten Werktag, wenn eine Reparatur vor Ort erforderlich ist	–	✓	✓
Standardberichte Zugriff auf Serviceberichte über Servicelevels, wiederkehrende Vorfälle und Garantiestatus auf Anfrage	–	✓	✓
Erweiterter Service Connect Zugriff auf erweiterte Produkt-Support-Tools und Service-Fall-Tracking für berechtigte Kunden	–	✓	✓
Kommerzielle Abdeckung für Verbrauchergeräte Abdeckung für Verbrauchergeräte, die in kommerziellen Umgebungen gekauft und verwendet werden	–	✓	✓
Proaktive/prädiktive Problemerkennung Problemerkennung, Fallanlage und Benachrichtigungen, unterstützt durch Lenovo Device Orchestration, um Geräteprobleme frühzeitiger zu identifizieren[11]	–	–	✓
Dashboards zum Zustand des Geräts Transparenz in Leistungskennzahlen der Geräte, einschließlich Energiemanagement und allgemeiner Gerätezustand[11]	–	–	✓
Automatisierte BIOS- und Firmware-Updates Automatisierte Verwaltung und Bereitstellung von BIOS- und Firmware-Updates zur Aufrechterhaltung der Gerätestabilität[11]	–	–	✓
Services Engagement Manager (SEM)[12] Eine dedizierte Lenovo Ressource für proaktive Asset-Berichterstellung und kontinuierliches Beziehungsmanagement	–	–	✓
Sealed Battery-Schutz Schutz für versiegelte Batterien für bis zu vier Jahre	–	–	✓
Schutz vor versehentlichen Schäden[7] Abdeckung für Unfallschäden über die Standardgarantiebedingungen hinaus, einschließlich unbegrenzter Reparaturansprüche	–	–	✓
Einbehalten der Festplatte (Keep Your Drive, KYD) Beibehaltung ausgefallener Laufwerke durch den Kunden, um die Datensicherheit, Compliance-Anforderungen und interne Richtlinien zur Datenbehandlung zu unterstützen	–	–	✓
International Service Entitlement Erweiterung der Premier Support Services, einschließlich Keep Your Drive, Accidental Damage Protection und Sealed Battery-Schutz, an internationalen Standorten	–	–	✓

Ein Support-Erlebnis, das auf die heutige Nutzung von Geräten zugeschnitten ist

Die Premier Support für Geräte Suite kombiniert fachkundige Unterstützung, proaktive Erkenntnisse und globale Konsistenz, um ein zuverlässiges Support-Erlebnis für moderne Geräteumgebungen zu bieten. Durch die frühere Bewältigung von Problemen, die Reduzierung von Unterbrechungen und die Bereitstellung vorhersehbarer Ergebnisse hilft sie Unternehmen, **die Produktivität zu erhalten, den betrieblichen Aufwand zu reduzieren und die Benutzer überall zu unterstützen, wo ihre Arbeit stattfindet**.

85% der Premier Support-Kunden[9] sagen, dass es einfach ist, mit Lenovo Geschäfte zu machen, was das Vertrauen in ein Support-Erlebnis stärkt, das darauf ausgelegt ist, Probleme zu vermeiden und den täglichen Betrieb zu vereinfachen.

Mit Premier Support wird der Geräte-Support zu einem strategischen Vorteil – und hilft Ihrem Business, unaufhaltsam zu werden.

Premier Support macht den Unterschied

Wenden Sie sich an Ihren Lenovo Ansprechpartner, um den richtigen Support-Ansatz für Ihre Geräteumgebung und die Bedürfnisse Ihres Unternehmens zu finden.

Lenovo.com besuchen

Haftungsausschlüsse und Quellenangaben

1. HappySignals, 2025 Global IT Experience Benchmark, 2025. Erkenntnisse aus 2.275.520 Antworten im Jahr 2024 in über 130 Ländern
2. ITIC Corp, ITIC Reports & Surveys, 2025
3. Gartner Pressemitteilung Mai 2024
4. Flexential – State of AI Infrastructure Report, 2024
5. Deloitte, Global Outsourcing Survey, 2024
6. Technology Business Research, Inc. (TBR, Inc.), durchgeführt im Auftrag von Lenovo, 2023
7. Die Verfügbarkeit, Funktionen und Support-Optionen können je nach Land oder Region variieren, aufgrund lokaler Anforderungen und Marktbedingungen.
8. Nur OEM-Software, Level 1 Best-Effort-Support
9. Basierend auf Lenovo internen Daten
10. Abhängig von der Verfügbarkeit von Marktteilen und HW
11. Autorisierung des Kunden und Win10/Win 11 Betriebssystem erforderlich. Komponentenaustausch aufgrund von Amberwarnungen, auch ohne Bestätigung durch ein Diagnoseprogramme
12. 500 Einheiten Minimum

WWServices_Premier-Support-for-Devices-Suite_Brochure_012826_ext _TS

Die Verfügbarkeit des Services kann je nach Land und Produkt variieren. Lenovo behält sich das Recht vor, Produktangebote und technische Daten jederzeit ohne vorherige Ankündigung zu ändern. Alle Angaben wurden sorgfältig geprüft, aber Lenovo haftet nicht für fehlerhafte Abbildungen, redaktionelle Fehler oder Druckfehler. Sämtliche Abbildungen dienen nur zur Illustration. Ausführliche Lenovo Produkt-, Service- und Garantie-Spezifikationen finden Sie auf der Website www.lenovo.com. Lenovo, das Lenovo Logo und ServeRAID sind Marken oder eingetragene Marken von Lenovo. Andere Unternehmens-, Produkt- und Servicenamen können Marken oder Dienstleistungsmarken anderer Hersteller sein.
© **Lenovo 2026. Alle Rechte vorbehalten.**