

Lenovo

Premier Support



ERWEITERTE FEHLERBEHEBUNG UND UMFASSENDES FALLMANAGEMENT

Warum Premier Support?

Was Sie brauchen, ist eine Supportinfrastruktur von gleichbleibender Qualität, wo auch immer Sie sind. Mit dem Lenovo™ Premier Support erhalten Sie direkten Zugang zu den besten Servicetechnikern von Lenovo, die individuelle Fehlerbehebung und umfassendes Software-Support leisten. Darüber hinaus können Sie sich an Technical Account Manager wenden, die sich in Ihrer Branche auskennen und Ihnen gerne mit proaktivem Kundenbeziehungs- und Eskalationsmanagement weiterhelfen. Lenovo™ Premier Support für ausgezeichnete Qualität – bei jedem Schritt.

Leistungsumfang von Lenovo™ Premier Support:

- Erweiterte technische Unterstützung in lokaler Sprache¹, wochentags von 7 bis 19 Uhr (Ortszeit)
- Umfassender Support zu Hardware und Original Equipment Manufacturer-Software (OEM)
- Zentraler Ansprechpartner für einfacheres End-to-End-Fallmanagement
- Technical Account Manager für proaktives Kundenbeziehungs- und Eskalationsmanagement
- Weltweite Präsenz (bis Jahresende in über 40 Ländern)
- Vor-Ort-Service am nächsten Werktag² mit priorisierter Arbeits- und Ersatzteilerstellung
- Standardberichterstellung (Entsendung, Teilmengen, Servicelevel, Wiederholungen, innerhalb/außerhalb der Garantie)³
- Lenovo™ Commercial Portal für personalisierten, sicheren Online-Kauf, Berichterstellung und Produktsupport³
- Lenovo™ Solution Center mit automatischer Systemfehlererkennung und Supportfallerstellung³

Merkmale	Lenovo™ Depot Support (Standard)	Lenovo™ Vor-Ort-Support	Lenovo™ Premier Support
Erweiterte technische Unterstützung in lokaler Sprache ¹ , wochentags von 7 bis 19 Uhr (Ortszeit)	x	x	✓
Umfassender Support zu Hardware und Original Equipment Manufacturer-Software (OEM)	x	x	✓
Zentraler Ansprechpartner für einfacheres End-to-End-Fallmanagement	x	x	✓
Technical Account Manager für proaktives Kundenbeziehungs- und Eskalationsmanagement	x	x	✓
Vor-Ort-Service am nächsten Werktag mit priorisierter Arbeits- ² und Ersatzteilerstellung	x	x	✓
Standardberichterstellung (Entsendung, Teilmengen, Servicelevel, Wiederholungen, innerhalb/außerhalb der Garantie) ³	x	x	✓
Lenovo™ Commercial Portal für personalisierten, sicheren Online-Kauf, Berichterstellung und Produktsupport ³	x	x	✓
Lenovo™ Solution Center mit automatischer Systemfehlererkennung und Supportfallerstellung ³	✓	✓	✓
Wochentags von 9 bis 17 Uhr (Ortszeit) – Austausch von Ersatzteilen vor Ort	x	x	✓

Folgen Sie uns

Lenovo™ Premier Support ist Teil eines umfangreichen Portfolios an Services, die Ihre PCs über den gesamten Lebenszyklus hinweg unterstützen. Weitere Informationen zu diesem und anderen Serviceangeboten erhalten Sie von Ihrem Lenovo™ Vertriebsbeauftragten.

Lenovo™ Services



[1] Nicht in allen Ländern verfügbar. [2] Nach Abschluss einer telefonischen Fehlerbehebung vor 15 Uhr Ortszeit. [3] Wird 2018 aktiv. Lenovo behält sich das Recht vor, Produktangebote und technische Daten jederzeit ohne vorherige Ankündigung zu ändern. Alle Angaben wurden sorgfältig geprüft. Lenovo haftet nicht für fehlerhafte Abbildungen, redaktionelle Fehler oder Druckfehler. Sämtliche Abbildungen dienen nur zur Illustration. Ausführliche Lenovo Produkt-, Service- und Garantiespezifikationen finden Sie auf der Website www.lenovo.com. Lenovo und das Lenovo Logo sind Marken oder eingetragene Marken von Lenovo. Marken und Dienstleistungsmarken anderer Unternehmen werden anerkannt. ©2018 Lenovo. Alle Rechte vorbehalten.