



Lenovo Premier Support

FEATURES

	Basic Depot Support	Basic Onsite Support	Premier Support
Callcenter-Support Support bei technischen Problemen und grundlegende Fehlerbehebung.	✓ 8:00-18:00	✓ 8:00-18:00	✓ 7x24x365 ⁽¹⁾
Dediziertes Service Team inkl. Level 2 Support Plus: Technischer Kundenbetreuer (TAM) für Eskalationsmanagement.	X	X	✓
Unterstützung bei Software Problemen Für Drittanbieter Software (z.B. Microsoft, Adobe, McAfee, Norton, Dropbox)	X	X	✓
Vor-Ort-Service ⁽²⁾ Reparaturen werden am Unternehmensstandort des Kunden oder am vereinbarten Ort durchgeführt.	X	✓	✓ NBD ⁽³⁾
Priorisierung von Ersatzteilen Bevorzugte Zuteilung von Ersatzteilen zur Minimierung der Ausfallzeiten.	X	X	✓
Zugriff auf das Lenovo™ Service Connect Portal Zum Eröffnen und Nachverfolgen von Service-Tickets; kundenspezifische Dashboards & Auswertungen.	X	X	✓

1) Montag bis Freitag 8:00 - 20:00 Uhr deutschsprachig, sonst englischsprachig.
 2) Falls das Problem nicht telefonisch behoben werden kann. Ausgenommen sind Ersatzteile, die durch den Kunden selbst ausgetauscht werden können (CRUs, Customer Replacable Units).
 3) Techniker Vor-Ort-Termin am nächsten Arbeitstag möglich. Abstimmung und Fehlerdiagnose bis 15 Uhr am Vortag und Ersatzteilverfügbarkeit vorausgesetzt.