

LENOVO PREMIER SUPPORT

Lenovo™ Premier Support verbindet die Kunden direkt mit qualifizierten Technikern, die eine fortgeschrittene Fehlersuche bei Hard- und Softwareproblemen anbieten¹, Vor-Ort-Support^{2,3} und Teilepriorisierung^{3,4} bei Bedarf. Die weltweit rund um die Uhr verfügbaren Premier Support-Mitarbeiter sind bestrebt, ihre Kunden so schnell wie möglich wieder an die Arbeit zu bringen.

Wichtige Funktionen/Eigenschaften

- Dedizierter, qualifizierter technischer Support verfügbar 24x7x365.
- Vor-Ort-Arbeit^{2,3} und Teile-Priorisierung^{3,4}.
- Technical Account Manager für proaktives Beziehungs- und Eskalationsmanagement.
- Ein einziger Ansprechpartner für das End-to-End-Fallmanagement, um alle Fragen bis zum Abschluss zu klären.
- Umfassender Hard- und Softwaresupport¹.

Software-Support

- Support ausgewählter Betriebssysteme und Endanwenderanwendungen von Drittanbietern¹.
- Schritt-für-Schritt Installation, Neuinstallations- oder Konfigurationssupport.
- Hotfix- und Patch-Hilfe.

ThinkPad X1 Carbon

Powered von der neuen 8. Generation
Intel® Quad Core™ Prozessor



Um mehr zu erfahren, wenden Sie sich an einen lokalen
Lenovo-Vertreter oder einen Wiederverkäufer.



Premier
Support

Lenovo

Hardware-Kompatibilität

- Desktops, Notebooks, Workstations und SmartHub-Produkte der ThinkSeries.

Kundennutzen

- Ein einziger Ansprechpartner in der Supportorganisation.
- Verbesserte Produktivität durch Minimierung des Zeitaufwands für die Problemlösung.
- Umfassende Problemlösung durch erstklassige, qualifizierte Techniker.
- Verbesserte Supporterfahrung durch Reduzierung der Supportschritte.

Serviceverfügbarkeit

- **Afrika und Mittlerer Osten:** Algerien, Angola, Bahrain, Kamerun, Ägypten, Ghana, Irak, Elfenbeinküste, Jordanien, Kenia, Kuwait, Marokko, Nigeria, Oman, Pakistan, Katar, Saudi-Arabien, Senegal, Südafrika, Tansania, Tunesien, Uganda, Vereinigte Arabische Emirate, Usbekistan, Simbabwe.
- **Asien-Pazifik:** Australien, Bangladesch, Kambodscha, Hongkong, Indien, Indonesien, Japan, Malaysia, Nepal, Neuseeland, Philippinen, Singapur, Südkorea, Sri Lanka, Taiwan, Thailand, Vietnam, Macau, Myanmar.
- **Europa & RUCIS:** Albanien, Armenien, Österreich, Aserbaidschan, Weißrussland, Belgien, Bosnien, Bulgarien, Kroatien, Zypern, Tschechische Republik, Dänemark, Estland, Finnland, Frankreich, Georgien, Deutschland, Griechenland, Ungarn, Island, Irland, Israel, Italien, Kasachstan, Kirgisistan, Lettland, Litauen, Luxemburg, Mazedonien, Malta, Niederlande, Norwegen, Polen, Portugal, Rumänien, Russland, Serbien, Slowakei, Slowenien, Spanien, Schweden, Schweiz, Türkei, Ukraine, Großbritannien.
- **Lateinamerika:** Argentinien, Brasilien, Chile, Kolumbien, Costa Rica, Dominikanische Republik, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Mexiko, Panama, Peru, Uruguay.
- **Nordamerika:** Kanada, Vereinigte Staaten.

	Lenovo™ Premier Support	Lenovo™ Onsite Support	Lenovo™ Depot Support (Standard)
Call Center-Support für grundlegende Fehlerbehebung, Out-of-the-box-Support und technische Probleme	✓	✓	✓
Dedizierter, qualifizierter technischer Support verfügbar 24x7x365	✓	✗	✗
Gewährleistungsansprüche einschließlich Teile ^{3,4} und Arbeit ^{2,3}	Vor-Ort-Arbeits- ^{2,3} und Teilepriorisierung ^{3,4}	Standard-SLAs	Standard-SLAs
Umfassender Software-Support für Hardware- und Originalgerätehersteller (OEM) ¹	✓	✗	✗
Zentraler Ansprechpartner für vereinfachtes End-to-End-Fallmanagement	✓	✗	✗
Technical Account Manager für proaktives Beziehungs- und Eskalationsmanagement	✓	✗	✗
Umfassende Reporting-Suite ^{3,5}	✓	✗	✗
Lenovo™ Service Connect für Installationsbasisdetails, Serviceticketstatus und Reporting ^{3,5}	✓	✗	✗
Asset Tag-Option für die einfache Referenz auf Premier Support Call Center auf der ganzen Welt ³	✓	✗	✗

Um mehr zu erfahren, wenden Sie sich an einen lokalen Lenovo-Vertreter oder einen Wiederverkäufer.

5 DARUM MACHT DIE WAHL VON LENOVO EINEN UNTERSCHIED



Bewährt,
weltweit



Kompetenz
in allen
Kategorien



Vertrauen
in unsere
Produkte



Geschäftssteigernde
Technologie



Flexibles
Support-
netzwerk

WWServices – PremPartnerDatasheet – 092619 – ChannelComm -RL/PS

- 1 Der Support ist auf ausgewählte Softwareanwendungen beschränkt. Nicht enthalten ist Anleitung oder technischer Support für Unternehmenssoftwareanwendungen oder kundenspezifische, branchenspezifische Software. Wenden Sie sich an das Premier Support Center, um eine vollständige Liste der unterstützten Software zu erhalten.
- 2 Wenn Lenovo feststellt, dass das Problem durch die Garantie abgedeckt ist und nicht telefonisch oder durch ein vom Kunden ersetzbares Teil behoben werden kann, wird die Reparatur vor Ort durchgeführt, wenn der Service verfügbar ist. Andernfalls wird die bestmögliche Servicebereitstellung verwendet. Anrufe, die nach 16:00 Uhr Ortszeit eingehen, erfordern einen zusätzlichen Werktag für die Serviceverteilung.
- 3 Nicht in allen Märkten verfügbar.
- 4 Nicht auf Lager befindliche Teile können die Leistungserbringung verzögern.
- 5 Wird 2019 vollständig aktiviert. Verschiedene Stufen verfügbar. Es gelten die Auswahlkriterien. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem zuständigen Außendienstmitarbeiter.

Alle Produkte und Angebote sind vorbehaltlich der Verfügbarkeit. Lenovo hat das Recht, Produkte und Eigenschaften jederzeit ohne Ankündigung zu ändern. Lenovo bemüht sich um die Richtigkeit aller Informationen, kann aber keinerlei Haftung für Fehler in Darstellungen oder Rechtschreibung übernehmen. Sämtliche Abbildungen dienen nur zur Illustration. Für vollständige Informationen über Produkte, Services und Garantien von Lenovo, gehen Sie auf www.lenovo.com. Nachfolgend finden Sie Marken oder eingetragene Marken von Lenovo: Lenovo, das Lenovo-Logo, ThinkPad, For Those Who Do und ThinkPlus. Andere Firmen-, Produkt- und Servicennamen können Marken oder Dienstleistungsmarken von anderen sein.
© 2019 Lenovo. Alle Rechte vorbehalten.