



Lenovo Support Services

IT-Team entlasten, Benutzer unterstützen

Premier Support

Die digitale Transformation voranzutreiben, wird zusehends schwieriger. Mitarbeitende in hybriden Arbeitsmodellen benötigen mehr Unterstützung. IT-Ressourcen sind mit routinemäßigen Wartungs- und Reparaturaufgaben beschäftigt. Für Innovation bleibt kaum oder gar keine Zeit. Es sei denn, Sie können die belastenden Aufgaben anderen überlassen.

Mit Premier Support erhalten Sie rund um die Uhr (24 x 7 x 365) direkten Zugang zu Experten, um Hardware- und Softwareprobleme schnell zu lösen. Die Fehlerbehebung erfolgt nicht skriptgesteuert – Sie sprechen mit echten, Lenovo-zertifizierten Technikern vor Ort, die Ihnen gerne weiterhelfen.

Ein umfassender, zuverlässiger IT-Support, der jederzeit verfügbar ist. Damit sich Ihre Mitarbeitenden wieder auf Innovation konzentrieren können.

Mehr über Premier Support erfahren Sie unter lenovo.com/premier-support

**Smarter
technology
for all**

Lenovo

Wir kennen Ihre Herausforderungen

Überlastetes IT-Team

Statt sich um Wachstum zu kümmern, ist es hauptsächlich mit alltäglichen Wartungsaufgaben beschäftigt. Während Remote-Mitarbeitende Tag für Tag mit Pannen und Geräteausfällen kämpfen, obliegt es der IT, den Betrieb am Laufen zu halten. Doch diese Bürde ist für ein unterbesetztes Team einfach zu groß.

Laut einer aktuellen Studie sind derzeit die größten IT-Probleme die Unterstützung der Mitarbeitenden bei der täglichen Erledigung ihrer Aufgaben, die Aufrechterhaltung der Sicherheit sowie der Datenschutz¹.

Ihr überfordertes, überlastetes IT-Team braucht selbst eine Entlastung. Die Zusammenarbeit mit einem externen Business Partner bietet die Chance dazu.

Unzufriedene Mitarbeitende

Ob langsame Geräte oder Verbindungsprobleme – die Mitarbeitenden sind darauf angewiesen, dass die IT ihr Problem schnell behebt. Langsame IT-Reaktionen führen dazu, dass sie Fokus und Motivation verlieren.

Jedes Mal, wenn Endbenutzer ein IT-Ticket einreichen, gehen ihnen rund drei Stunden verloren. Durch einen schnelleren Weg vom Ticket bis zur Lösung lassen sich kostspielige Ausfallzeiten minimieren und die Motivation und Produktivität der Mitarbeitenden steigern.

Laut dem Global IT Experience Benchmark Report verbessert sich durch die Auslagerung von IT Service Desks die Mitarbeiterzufriedenheit im Schnitt um 36 %².

Steigende Kosten

Hybrides Arbeiten erfordert eine optimierte Geräteflotte. Die Unterstützung der wachsenden hybriden Belegschaft wird jedoch durch den Mangel an qualifizierten IT-Fachkräften erheblich erschwert. Die Folge: Ausfallzeiten nehmen zu und die Performance sinkt.

Die Technologie entwickelt sich rasant – und mit ihr auch die Ansprüche der Mitarbeiter. Um Ihre Mitarbeitenden zufriedener und produktiver zu machen, müssen Sie neue Arbeitsweisen einführen und ihnen die Unterstützung geben, die sie brauchen.

Durch einen lückenlosen direkten Zugang zu Experten können Mitarbeitende ihre Probleme viel schneller lösen und so den ganzen Arbeitstag über mit voller Konzentration arbeiten.

Geben Sie der IT Zeit zurück und steigern Sie ihre Kapazität mit Premier Support

Mehr Zeit für Innovation



Entlasten Sie Ihr IT-Team, damit es sich um strategische Innovation kümmern kann. Premier Support bietet Zugang zu erstklassigen Experten, um die tägliche Wartung zu erledigen und die Bürde veralteter Technologie zu erleichtern.

Steigern Sie die Resilienz und Kapazität Ihrer IT-Teams, indem Sie Reparaturen auslagern, um die Produktivität zu steigern.

Überall und jederzeit Zugang



Unterstützen Sie Ihre Endbenutzer durch jederzeit verfügbaren Support. Ob im Büro, unterwegs oder im Homeoffice – Mitarbeitende können mühelos Fehler beheben und überall den gleichen VIP-Support erwarten.

Mit erweitertem Support rund um die Uhr, online oder über eine spezielle Telefonnummer, erhalten Ihre Mitarbeitenden einen direkten Draht zum richtigen Techniker. Unterbrechungen werden so minimiert und die Produktivität maximiert.

Eine zuverlässige, schnelle Problemlösung verbessert die Mitarbeiterzufriedenheit und lässt Ihr Business stetig weiter wachsen.

Premier Support auf einen Blick

Premier Support bietet umfassenden, zuverlässigen und nachvollziehbaren IT-Support, der immer verfügbar ist, Ausfallzeiten reduziert und die Produktivität der Endbenutzer optimiert.

LEISTUNGSMERKMALE	Grund- legender Depot- Support	Grund- legender Vor-Ort- Support	Premier Support	Premier Support Plus
Reparatur-Support für defekte Geräte	✓	✓	✓	✓
Erweiterte technische Unterstützung, rund um die Uhr, das ganze Jahr	X	X	✓	✓
Umfassender Hardware- und OEM-Support Software-Support vom Hersteller (OEM) ³	X	X	✓	✓
Ein zentraler Ansprechpartner für ein vereinfachtes umfassendes Fallmanagement	X	X	✓	✓
Technical Account Manager für Eskalationsmanagement	X	X	✓	✓
Vor-Ort-Service am nächsten Werktag und priorisierte Ersatzteilerstellung ⁴	X	X	✓	✓
Standardberichterstellung verfügbar (Servicelevel, Wiederholungen, innerhalb/ außerhalb der Garantie usw.)	X	X	✓	✓
Lenovo Service Connect für Geräteverwaltung, Produktsupport und Nachverfolgung von Servicefällen (oder Anfragen)	X	X	✓	✓
Optionale Premier Geräteetiketten für die Bestandsverwaltung und Premier Kontaktcenter-Informationen	X	X	✓	✓
Proaktive und prädiktive Problemerkennung, Fallerstellung und Benachrichtigung ⁵	X	X	X	✓
Services Engagement Manager (SEM) für proaktive Geräteberichte und Kundenbeziehungsmanagement ⁶	X	X	X	✓
Accidental Damage Protection (ADP) deckt Unfälle außerhalb der Systemgarantie ab ⁴	X	X	X	✓
Keep Your Drive (KYD), Einbehalten der Festplatte ⁴	X	X	X	✓
Sealed Battery (SBTY) Garantieabdeckung für bis zu 4 Jahre ⁴	X	X	X	✓
International Service Entitlement (ISE) erweitert den Schutz durch ADP, KYD und SBTY international ⁷	X	X	X	✓
Absicherung von Verbraucherprodukten, die an gewerbliche Kunden verkauft wurden	X	X	✓	✓

Premier Support im Detail

Technical Account Management

Ein einziger Ansprechpartner für das Eskalationsmanagement, auf den Sie sich verlassen können. In Zusammenarbeit mit der IT schaffen wir Vertrauen, und Ihre Mitarbeitenden haben direkten Zugang zu Experten.

Lenovo Service Connect

Verwalten Sie Ihre Geräteflotte mit vollständiger Übersicht über die gesamte installierte Basis und einfacher Verfolgung des Status Ihrer Support-Tickets.

Premier Asset Tag⁸

Schützen Sie Ihre Geräte über den gesamten Lebenszyklus hinweg – und mindern Sie Diebstahl- und Verlustrisiken, die durch hybrides Arbeiten entstehen können.

Diese optionalen Tags schaffen Transparenz durch Angabe von Netzwerk- und Standortinformationen sowie Konfigurationsdetails.

Sprechen Sie mit uns

Bringen Sie mit Premier Support Produktivität und Zufriedenheit wieder auf den richtigen Weg.

Entlasten Sie durch den Zugang zu erstklassiger Fehlerbehebung Ihr IT-Team, unterstützen Sie Ihre Endbenutzer und treiben Sie die digitale Transformation voran. Unsere an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr verfügbaren Experten unterstützen Sie durch Ersatzteilpriorisierung, Reaktion am nächsten Werktag und Vor-Ort-Service für Reparaturen.

Der Weg zu besseren Ergebnissen.

Erfahren Sie mehr über Premier Support

WWServices_Premier-Support_brochure_080723_ext_TS

(1) „Top SMB digital & IT pain points & solutions, what does the research say?“, Konica Minolta, Juni 2021. (2) Global IT Experience Benchmark H1/2022, HappySignals. (3) Nur OEM-Software, Level 1 Best Effort-Support. (4) Je nach Markt sowie Teile- und HW-Verfügbarkeit. (5) Kundenautorisierung sowie Windows 10- oder Windows 11-Betriebssystem erforderlich. Der Austausch von Komponenten erfolgt bei gelben Warnmeldungen, auch ohne Problembestätigung durch Diagnoseprogramme. (6) Mindestens 500 Einheiten. (7) Nicht zutreffend für KMU-/Consumer-Modelle. (8) Nur für Build-to-Order-Systeme verfügbar.

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 Garantie-Spezifikationen 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. © **Lenovo 2023. Alle Rechte vorbehalten.**

Lenovo