

**lenovo**® FOR  
THOSE™  
WHO DO.

**LENOVO® SERVICES**

**GARANTIE- UND TECHNISCHER PRIORITY SUPPORT**

Mit einer umfassenden Servicepalette unterstützt Lenovo den gesamten Lebenszyklus Ihrer PCs. Flexible Garantie- und Supportoptionen stellen Ihnen die passgenaue Lösung für die unterschiedlichen Bedürfnisse Ihres Unternehmens bereit. Garantieverlängerungen, -erweiterungen und Technischer Priority Support gewährleisten die gewünschten Leistungen für einen bestimmten Zeitraum, zu einem festen Preis. Damit können Sie Ihre PC-Ausgaben exakt planen, Garantielaufzeiten auf Aktualisierungszyklen abstimmen und erhalten bedarfsgerechte Unterstützung. Wir bieten Ihnen eine Lösung aus einer Hand, mit der Sie die angestrebte Kosteneffizienz umsetzen sowie von optimierten Serviceleistungen und verbesserter Endbenutzerproduktivität profitieren können – an welchem Standort auch immer.

Die preisgekrönten Garantie- und Supportservices werden durch Techniker ausgeführt, die von Lenovo umfassend dafür geschult wurden und die ausschließlich von Lenovo qualifizierte Ersatzteile verwenden. Sie können also absolut sicher sein, dass Ihr Unternehmen Serviceleistungen und Kundendienst in der ausgezeichneten Qualität erhält, die Sie von Lenovo erwarten. Genießen Sie die beruhigende Gewissheit, dass Ihre IT-Ausstattung bestens geschützt ist und dass sich Ihre IT-Mitarbeiter auf wichtige Geschäftsziele konzentrieren können.

## GARANTIE-SERVICES

Lenovo® bietet Ihnen eine breite Palette von Garantieoptionen für Ihre Think, Idea oder Lenovo Systeme – abhängig vom Maschinentyp und der Basisgarantie. Diese Optionen können zum Zeitpunkt des Kaufs oder innerhalb der Laufzeit der ursprünglichen Herstellergarantie erworben werden.

- **Garantieverlängerungen** stehen (je nach System) mit einer Gesamtdauer von bis zu fünf Jahren zur Verfügung: eine Servicelösung mit fixer Laufzeit und fixen Kosten, die Ihnen eine genaue Planung Ihrer Geräteausgaben ermöglicht.
- **Garantierweiterungen** erlauben es Ihnen, Reaktionszeit und Servicestufe an Ihre konkreten Supportanforderungen anzupassen.

Abhängig von der anfänglichen Basisgarantie des Systems sind die folgenden Standard-Servicestufen verfügbar:

SERVICEANGEBOT	BESCHREIBUNG
Carry-in- oder Mail-in-Service <sup>1</sup>	Deckt Ersatzteile und Arbeitsaufwand für Reparaturen ab; für den Versand (einschließlich Verpackung) bzw. die Lieferung an einen autorisierten Garantiedienstleister oder ein Reparaturzentrum ist der Kunde zuständig.
Kurierabholung oder Abhol- und Zustellservice	Deckt Ersatzteile und Arbeitsaufwand für Reparaturen ab, wobei die Kosten für den Versand (einschließlich Verpackung) oder die Lieferung an das Reparaturzentrum von Lenovo übernommen werden. Möglicherweise müssen Sie das Produkt zu einer lokalen Abgabestelle (z. B. einer Postfiliale) bringen; der Helpdesk wird Sie entsprechend informieren.
Vor-Ort-Service <sup>2</sup>	Deckt Ersatzteile und Arbeitsaufwand für Reparaturen ab, wobei die Reparatur direkt an Ihrem Geschäftssitz durchgeführt wird. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falls der Defekt bzw. die Fehlfunktion des Produkts von der Lenovo Produktgarantie abgedeckt wird und sich das Problem nicht telefonisch oder durch ein vom Kunden austauschbares Ersatzteil lösen lässt, wird die Reparatur vor Ort vorgenommen.</li> <li>• Vor-Ort-Reparatur und Installation von CRUs (Customer Replaceable Unit Parts) durch einen Techniker erweitern die Abdeckung zusätzlich: Von Kunden ersetzbare Teile werden durch einen Service-Techniker vor Ort ausgetauscht.</li> </ul>
Internationale Herstellergarantie – International Warranty Service (IWS) <sup>3</sup>	Deckt PC-Reparaturen für Kunden ab, bei denen auf einer Auslandsreise eine kritische Garantiereparatur erforderlich wird. <a href="http://www.lenovo.com/internationalwarranty">www.lenovo.com/internationalwarranty</a>

Für bestimmte Lenovo Systeme und Länder sind u. U. zusätzliche Service-Level-Erweiterungen verfügbar. Spezielle Arrangements sind auf Anfrage möglich.

## Vorteile

- Stimmen Sie die Garantiedauer auf die erwartete Nutzungsdauer der PCs ab
- Minimieren Sie ungeplante Betriebs- und Wartungsausgaben
- Reduzieren Sie Ausfallzeiten und steigern Sie die Produktivität – Ihre eigene, die des Unternehmens oder der Endbenutzer
- Einheitliche Servicestufen für multinationale Unternehmen, im Inland und in der Landessprache
- Praktische Optionen: Vor-Ort-Service oder Service am nächsten Werktag
- Der technische Support von Lenovo erhält seit Langem weltweit hervorragende Bewertungen von Fachpublikationen und Branchendiensten wie TBR, Laptop Magazine, PC Magazine und IDC Dataquest



## TECHNISCHER PRIORITY SUPPORT<sup>4</sup>

Technischer Priority Support ist eine Garantieverweiterung, die jederzeit und gleich beim ersten Anruf direkten Zugriff auf das richtige Maß an technischer Unterstützung gibt; so machen wir Ihre Priorität zu der unsrigen.

Umgehen Sie die reguläre Problembehandlung und profitieren Sie von kürzeren Wartezeiten am Telefon und kürzeren Reparaturzeiten sowie einer höheren Problemlösungsquote gleich beim ersten Anruf. Ihre IT-Spezialisten können sich so anstatt auf Routineaufgaben auf wertschöpfende Aktivitäten konzentrieren.

SERVICE	BESCHREIBUNG	VORTEILE
Priorisierte Anrufweiterleitung an erfahrene Techniker	Sie erhalten eine eigene Telefonnummer. Anrufe werden direkt an versierte, bestens geschulte Techniker weitergeleitet	Anrufe werden schnellstens entgegengenommen, üblicherweise innerhalb einer Minute. Sie greifen direkt auf den Support zu, ohne Verzögerungen durch die Warteschleife, und werden unverzüglich durch hochkompetente Servicefachleute betreut
Telefonischer Support von Techniker zu Techniker (täglich rund um die Uhr)	Die Mitarbeiter des Technischen Priority Supports stehen Ihnen täglich rund um die Uhr zur Verfügung und sind speziell für die Lösung komplexer Supportprobleme geschult	Wir sind für Sie da, wenn Sie uns brauchen
Online-Nachverfolgung von Serviceanrufen	Lenovo stellt Ihnen ein webbasiertes Tool zur Nachverfolgung aller Serviceanfragen zur Verfügung, die das gesamte Ereignis dokumentieren – vom ersten Anruf bis zur Lösung	Weniger Verwaltungsaufwand, geringerer Zeitaufwand. Sie können Problemursachen ermitteln und Maßnahmen zur Abhilfe entwickeln. Sie erhalten wertvolle Erkenntnisse über PC-Probleme im Unternehmen, die Ihnen helfen, Ihren Geschäftsbetrieb effizienter zu gestalten
Eskalationsmanagement	Eskalationsprozess für komplexe oder folgenreiche PC-Probleme	Wenn komplexe Probleme auftreten, werden diese über den Eskalationsprozess bis zur Lösung verwaltet. Das gibt Ihnen Sicherheit, denn Sie wissen, dass auch sehr komplexe Probleme behoben werden und steigern dadurch die Zufriedenheit der Endanwender
Support in der Landessprache	Telefonsupport in der Landessprache (täglich rund um die Uhr) für Lenovo Hardware und vorinstallierte Standard-Software von Drittanbietern	Wir sprechen Ihre Sprache. Wo auch immer Ihr Unternehmen präsent ist – wir sind mit erstklassigem technischem Support für Sie da
Support für Software von Drittanbietern <sup>3</sup>	Wir können auch einfache Probleme mit vorinstallierter Software beheben. Bei komplexeren Softwareproblemen verbindet Lenovo Sie an den entsprechenden Softwareanbieter weiter und bleibt in der Leitung, um dem Techniker des Anbieters das Problem zu schildern	Sie sparen Zeit, denn Sie haben eine zentrale Anlaufstelle für Hardware- und Softwareprobleme

### Vorteile

- Support von Techniker zu Techniker führt zu weniger Reparaturen und wiederkehrenden Problemen, verbessert die IT-Effektivität und senkt die direkten Supportkosten
- Die technische Unterstützung wird erleichtert, da in diesem Service-Paket fachmännischer Support sowohl für Hard- als auch für Software geboten wird.
- Ihre Mitarbeiter müssen mit Geschäftsbereichen und Niederlassungen überall auf der Welt in Verbindung bleiben. Unternehmen verfügen jedoch häufig nicht über die erforderlichen Ressourcen, um Mitarbeitern rund um die Uhr Support in jeder gewünschten Sprache zu leisten. Technischer Priority Support bietet Unternehmen die Möglichkeit, ihren Endanwendern bei Problemen praktisch an jedem Ort Unterstützung bereitzustellen

Lenovo Garantieservice und Technischer Priority Support gehören zur umfassenden Palette preisgekrönter Lenovo Serviceleistungen, die den gesamten Lebenszyklus Ihrer PCs unterstützen. Wenn Sie mehr über unsere Service-Angebote erfahren möchten, besuchen Sie bitte unsere Website [www.lenovo.com/services](http://www.lenovo.com/services) oder kontaktieren Sie Ihren Lenovo Vertriebsbeauftragten.

Lenovo Services

(1) Einsendung durch den Kunden (Carry-in- oder Mail-in-Service) wird möglicherweise nicht in allen Ländern angeboten. (2) Lenovo erbringt Dienstleistungen während der üblichen Geschäftszeiten. Nach 16:00 Uhr (Ortszeit) eingehende Anrufe erfordern einen zusätzlichen Tag zur Servicebereitstellung. Vor-Ort-Service ist nur in Ballungsräumen verfügbar. Service am nächsten Tag wird nicht garantiert. (3) International Warranty Service ist verfügbar, es können jedoch regional unterschiedliche Servicestufen gelten. (4) Technischer Priority Support ist möglicherweise nicht in allen Ländern verfügbar. (5) Der Kunde muss über einen Servicevertrag mit dem Softwareanbieter verfügen. Verfügt der Kunde über keine Softwarevereinbarung, bietet Lenovo eine Weiterverbindung an die gebührenfreie Support-Hotline des Anbieters an. Service ist auf die Servicezeiten des Softwareanbieters beschränkt. Alle Produkte und Angebote sind je nach Verfügbarkeit erhältlich. Lenovo behält sich das Recht vor, Angebote oder Spezifikationen jederzeit und ohne vorherigen Hinweis zu ändern. Alle Angaben wurden sorgfältig geprüft. Lenovo ist nicht verantwortlich für fehlerhafte Abbildungen oder Druckfehler. Sämtliche Abbildungen dienen nur zur Illustration. Ausführliche Lenovo Produkt-, Service- und Garantiespezifikationen finden Sie auf der Website [www.lenovo.com](http://www.lenovo.com). Die nachfolgend genannten Marken, eingetragenen Marken oder Dienstleistungsmarken sind Eigentum von Lenovo: Lenovo, das Lenovo Logo, ThinkPad, For Those Who Do und ThinkPlus. Marken, Produkt- und Servicebezeichnungen anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt. © 2012 Lenovo. Alle Rechte vorbehalten.