lenovo® FOR THOSE WHO DO.™

SERVICES LENOVO®

GARANTIE ET ASSISTANCE TECHNIQUE PRIORITAIRE

Le portefeuille complet de services Lenovo supporte la totalité du cycle de vie de vos PC. Des options souples de garantie et d'assistance sont conçues pour répondre aux besoins les plus variés de votre organisation Les extensions de garantie, les mises à niveau de garantie, l'assistance technique prioritaire sont des solutions à périodes et à tarifs fixes, qui autorisent une budgétisation précise des dépenses en équipement afin de gérer efficacement les cycles de renouvellement et les besoins d'assistance critiques. Vous bénéficiez d'une solution à source unique qui vous aide à atteindre vos objectifs de rentabilité, de niveaux de service améliorés, de productivité et de satisfaction des utilisateurs, où que vous soyez.

Les services d'assistance et de garantie primés de Lenovo sont pris en charge par des techniciens formés par Lenovo et qui utilisent uniquement des composants certifiés. Par conséquent, votre organisation a la certitude de bénéficier d'une assistance client et de normes de qualité élevées conformes à vos attentes. Vous avez la tranquillité d'esprit et la certitude que vos actifs sont protégés et que vos services informatiques sont libres de se concentrer sur les objectifs critiques de votre entreprise.

SERVICES DE GARANTIE

Lenovo® offre une gamme étendue d'options de garantie pour vos systèmes Think, Idea ou Lenovo, en fonction du type de machine et de la garantie de base. Ces options peuvent être sélectionnées pendant l'achat ou pendant la validité de la garantie initiale.

- **Les extensions de garantie** sont disponibles pendant une période maximale de cinq ans (selon le système). Vous pouvez donc bénéficier d'une solution de service basée sur une période et un tarif fixes, vous permettant de planifier avec précision vos dépenses en équipements.
- **Les mises à niveau de garantie** vous permettent d'adapter les délais de réponse et les niveaux de service à vos besoins d'assistance critiques.

En fonction de la garantie de base initiale du système, des plans de maintenance sont disponibles avec les niveaux de service standard suivants :

OFFRES DE SERVICES	DESCRIPTION
Service d'envoi au dépôt ou retour atelier[1]	Réparation incluant les pièces et la main-d'œuvre, avec emballage et expédition supportés par le client, ou livraison dans un centre de réparation ou fournisseur sous garantie agréé.
Service d'enlèvement ou enlèvement & relivraison par messagerie	Réparation incluant les pièces et la main-d'œuvre, avec emballage et expédition, ou livraison dans un centre de réparation, supportés par Lenovo.
Service sur place[2]	Service de réparation sur votre lieu de travail incluant les pièces et la main-d'œuvre. • Si Lenovo détermine que le problème rencontré est couvert par la garantie du produit et qu'il ne peut pas être résolu par téléphone, ou avec des pièces remplaçables par le client, la réparation sera effectuée sur place et normalement le jour suivant. • Le remplacement sur place des PRC élargit la couverture de votre garantie pour inclure l'intervention sur place d'un technicien qui installera les Pièces Remplaçables par le Client (PRC).
Garantie internationale [3]	Service de réparation PC pour les clients qui nécessitent une réparation sous garantie pendant leurs déplacements à l'étranger. **www.lenovo.com/internationalwarranty**

Des améliorations supplémentaires du niveau de service peuvent être disponibles dans certains pays pour des systèmes Lenovo spécifiques. Des arrangements spéciaux sont possibles à la demande.

Avantages

- Aligner la durée du service et la durée d'utilisation prévue de vos PC.
- Minimiser les dépenses imprévues de la maintenance et de l'exploitation.
- Optimiser la disponibilité des équipements, renforcer votre productivité personnelle, mais aussi celle de votre entreprise et des utilisateurs finaux.
- Niveaux de service cohérents pour les organisations multinationales dans différents pays avec assistance dans la langue locale.
- Options de service pendant le prochain jour ouvrable ou sur site.
- L'assistance technique Lenovo est reconnue comme un leader de l'industrie informatique mondiale par des sources industrielles telles que TBR, Laptop Magazine, PC Magazine et IDC Dataquest.

ASSISTANCE TECHNIQUE PRIORITAIRE[4]

L'assistance technique prioritaire est une formule de garantie avancée qui offre un accès direct 24h/ 7j au niveau d'assistance approprié dès le premier appel. Votre priorité devient alors notre priorité.

Évitez les procédures de dépannage de base, bénéficiez de la réduction des mises en attente des appels, de la réduction des délais de réparation, de taux de résolution élevés dès la première tentative, et libérez vos ressources pour mieux servir vos activités critiques.

SERVICE	DESCRIPTION	AVANTAGES
Transfert prioritaire des appels vers des techniciens de haut niveau.	Numéro de téléphone dédié. Les appels sont transférés directement à des techniciens de haut niveau.	Réponse plus rapide, habituellement en moins d'une minute. Vous évitez les files d'attente pour accéder immédiatement au service technique avancé.
Assistance technique pour techniciens par téléphone, 24 h / 7j.	Des techniciens de haut niveau disponibles 24h/ 7j, formés pour résoudre les problèmes critiques.	Toujours à votre disposition selon vos besoins.
Suivi des appels en ligne.	Des outils en ligne de Lenovo suivent les demandes d'intervention jusqu'à leur résolution.	Réduction des tâches administratives. Identification des causes fondamentales et développement de plans de résolution. Connaissances avancées pour vous aider à atteindre vos objectifs.
Procédure de remontée des incidents.	Procédure de remontée pour les problèmes PC complexes ou à fort impact.	Gestion des problèmes depuis le diagnostic jusqu'à la résolution et clôture. Tranquillité d'esprit et satisfaction pour l'utilisateur final.
Assistance dans la langue locale	Assistance 24h / 7j dans la langue locale pour les équipements Lenovo et les logiciels tiers pré-installés.	Nous parlons votre langue. Quelle que soit l'implantation de votre entreprise, notre assistance technique de haut niveau reste présente.
Assistance pour logiciels tiers.[5]	Dépannage des problèmes de base sur des logiciels pré-installés, ou en cas de problèmes plus complexes, nous vous mettrons en relation avec le fournisseur approprié et nous vous aiderons à expliquer le problème à son technicien.	Gagnez du temps en faisant appel à un interlocuteur unique pour résoudre vos problèmes matériels et logiciels.

Avantages

- L'assistance basée sur des communications entre techniciens réduit le nombre d'interventions et les problèmes persistants. Elle améliore l'efficacité et réduit les coûts de maintenance.
- L'assistance technique prioritaire facilite la maintenance des PC, intégrant les assistances matérielle et logicielle en une seule formule.
- Le personnel a besoin de rester connecté avec les opérations et les sièges répartis dans toutes les régions du monde. Mais les organisations ont rarement les ressources requises pour fournir une assistance technique 24h/ 7j dans la langue locale. L'assistance technique prioritaire leur offre une aide disponible dans presque tous les pays du monde.

Les services de garantie et d'assistance technique prioritaire de Lenovo font partie d'un portefeuille de services primés de Lenovo qui supportent la totalité du cycle de vie de vos PC. Pour en savoir plus sur ces services, ou d'autres offres de services, veuillez contacter votre représentant Lenovo ou visitez **www.lenovo.com/Warranty/services**.

Lenovo Services

(1) Le service d'envoi au dépôt/ retour atelier peut ne pas être disponible dans tous les pays. **(2)** Le service est disponible pendant les horaires de travail normaux de Lenovo dans le pays. Les appels reçus après 16h00 (heure locale) seront traités pendant les prochaines 24 heures. Le service sur place est uniquement disponible dans les zones urbaines. Le service pendant le prochain jour ouvrable n'est pas garanti. **(3)** La Garantie internationale est disponible, mais des variations régionales peuvent modifier le niveau de service. **(4)** L'assistance technique prioritaire n'est pas disponible dans tous les pays. **(5)** Le client doit avoir souscrit à un contrat de service avec le fournisseur du logiciel. Si le client n'a pas souscrit à un contrat d'assistance pour logiciels, Lenovo fournit un transfert de courtoisie vers la ligne d'assistance téléphonique gratuite du fournisseur concerné. Le service est limité aux heures de service du fournisseur du logiciel. Produits et offres valables dans la limite des stocks disponibles. Lenovo se réserve le droit de modifier les offres et les spécifications de produits à tout moment et sans préavis. Lenovo met tout en œuvre pour garantir l'exactitude des informations, mais rejette toute responsabilité en cas d'erreurs rédactionnelles, photographiques ou typographiques. Images non contractuelles. Pour consulter les spécifications complètes des produits, des services et des garanties Lenovo, visitez le site www.lenovo.com. Les marques suivantes sont des marques commerciales ou déposées de Lenovo : Lenovo, le logo Lenovo, ThinkPad, For Those Who Do et ThinkPlus. Les autres noms de sociétés, de produits et de services peuvent être des marques commerciales ou de services de tiers. ©2012 Lenovo. Tous droits réservés.