



Lenovo Premier Support

INGÉNIEURS DE POINTE. GESTION DES CAS DE BOUT EN BOUT. RÉOLUTION PLUS RAPIDE EN UNE SEULE FOIS.

Pourquoi choisir le Premier Support?

Avec la diminution des budgets informatiques, Vous avez besoin de réduire la complexité et les coûts opérationnels et trouver des façons d'accroître l'efficacité de vos équipes internes d'assistance informatique. Le Premier Support Lenovo™ peut vous aider en gérant vos tâches d'assistance quotidiennes, permettant ainsi à votre personnel informatique de se concentrer sur des efforts stratégiques qui feront avancer votre entreprise.

Nous pouvons stimuler la productivité de vos utilisateurs finaux et limiter leur temps d'arrêt avec un accès direct aux meilleurs ingénieurs de Lenovo™ qui leur apporteront une assistance logicielle et matérielle avancée unique. Les équipes de gestionnaires de comptes techniques de Lenovo™ fournissent également une gestion des cas de bout en bout pour une résolution plus rapide, sans souci.

Offres Premier Support:

Support technique avancé sans souci
24 x 7 x 365

Assistance logicielle et matérielle
(de la configuration initiale) complète¹

Gestion simplifiée des cas de bout en bout
avec un point de contact unique

Gestion proactive des relations et de
l'escalade avec des gestionnaires de comptes
techniques

Service VIP avec personnel sur place^{2,3} and
priorisation des pièces^{3,4}

Gamme complète de rapports pour aider à
identifier les tendances et les problèmes de
façon proactive^{3,5}

Référence facile aux centres de contact
Premier Support du monde entier avec des
marques d'inventaire en option³

Tableaux de bord personnalisés pour vos
actifs Lenovo et suivi de vos services et
garanties sur le portail Lenovo™ Service
Connect^{3,5}

Comparaison des Supports Lenovo™	Lenovo™ Premier Support	Lenovo™ Onsite Support	Lenovo™ Depot Support (standard)
Centre d'appel pour la résolution de problèmes de base, l'assistance immédiate et les problèmes techniques	✓	✓	✓
Support technique avancé et dédié sans souci 24 x 7 x 365	✓		
Réclamations de garantie, y compris pour les pièces et la main d'œuvre	Personnel sur place ^{2,3} et priorisation des pièces ^{3,4}	Délai standard	Délai standard
Assistance logicielle et matérielle (de votre configuration initiale) complète ¹	✓		
Point de contact unique pour une gestion simplifiée des cas de bout en bout	✓		
Gestionnaires de comptes techniques pour la gestion proactive des relations et de l'escalade	✓		
Gamme complète de rapports ^{3,5}	✓		
Le Portail Lenovo™ Service Connect pour les détails d'installation de base, le statut des tickets service et les rapports facilitant l'identification des tendances et la résolution proactives des problèmes ^{3,5}	✓		
Marques d'inventaires en option pour une référence facile auprès des centres d'appels Premier Support du monde entier ³	✓		

WWServices - PremFlyerFR - 092619 - CustComm -RL/PS

1 Support limité à une sélection de logiciels. N'inclut pas les « comment faire pour » ou l'assistance technique liée à des applicatifs d'entreprise ou spécifiques. Contactez le Centre Premier Support pour obtenir la liste complète des logiciels couverts par le Service.

2 Si Lenovo détermine que le problème est couvert par la garantie du produit et ne peut pas être résolu par téléphone ou par le biais d'une pièce remplaçable par le client (CRU), la réparation sera effectuée sur site. Les appels reçus après 16h00 (l'heure limite peut varier selon le pays) nécessiteront un jour ouvrable supplémentaire avant l'intervention.

3 Non disponible dans tous les marchés.

4 Les pièces en rupture de stock peuvent retarder la fourniture des services.

5 Sera complètement activé en 2019. Différents niveaux disponibles. Sélectionnez les critères applicables. Contactez votre interlocuteur commercial Lenovo pour plus d'informations.

Produits et offres sous réserve de disponibilité. Lenovo se réserve le droit de modifier les offres de produits et les spécifications à tout moment, sans préavis. Lenovo met tout en œuvre pour assurer l'exactitude de toutes les informations, mais n'est pas responsable des erreurs éditoriales, photographiques ou typographiques. Toutes les images sont uniquement fournies à titre d'illustration. Pour toutes les spécifications de produits, de services et de garanties de Lenovo, rendez-vous sur www.lenovo.com.

Lenovo et le logo Lenovo sont des marques commerciales ou des marques déposées de Lenovo. Les autres noms de sociétés, de produits et de services peuvent être des marques commerciales ou des marques de service de tiers. © **Lenovo 2019. Tous droits réservés.**

Lenovo™