



lenovo® FOR
THOSE™
WHO DO.

Lenovo ServicesSM

**EINE PALETTE PREISGEKRÖNTER SERVICES
FÜR IHRE „DO“-MASCHINE**

Lenovo® bietet eine umfangreiche Palette von Dienstleistungen für den gesamten Lebenszyklus Ihrer IT-Systeme an. Als Ihr zuverlässiger Partner stellen wir Ihnen eine Lösung aus einer Hand bereit, die die speziellen Anforderungen Ihres Unternehmens erfüllt – unabhängig von dessen Größe: Lenovo Services bieten bedarfsgerechte Unterstützung, ob für die Ein-Mann-Firma oder für das weltweit tätige Unternehmen. In jeder Phase – von der Planung und Implementierung bis hin zu Support und Geräteentsorgung – stellen wir Ihnen die Fachkompetenz und die Serviceleistungen zur Verfügung, die Sie für eine präzisere IT-Budgetplanung und für bessere Service-Level-Vereinbarungen brauchen. Was immer Sie planen, um die Zufriedenheit Ihrer Endbenutzer zu steigern: Lenovo Services unterstützen Sie dabei. Unsere preisgekrönten Serviceleistungen tragen dazu bei, Produktivität und Zufriedenheit Ihrer Mitarbeiter zu optimieren, indem sie Ausfallzeiten reduzieren und sicherstellen, dass Sie und Ihr IT-Personal sich auf geschäftskritische Aufgaben konzentrieren können.

Nutzen Sie das einzigartige Angebot von Lenovo Services und unser umfassendes Know-how, um größtmöglichen Gewinn aus Ihrer PC-Investition zu ziehen.

Gute Gründe sprechen für Lenovo

- Niemand kennt unsere Produkte so gut wie wir. Die besten Produkte verdienen selbstverständlich auch den besten Service.
 - Der technische Support von Lenovo erhält seit Langem weltweit hervorragende Bewertungen von Fachpublikationen und Branchendiensten wie TBR, Laptop Magazine, PC Magazine und IDC Dataquest.
- Unser weltumspannendes Netz regionaler Supportzentren bietet Ihrem Unternehmen und dessen Mitarbeitern einheitliche Unterstützung in der Landessprache, wo immer sie sich befinden.
- Bei Anrufen liegen die durchschnittlichen Antwort- und Wartezeiten von Lenovo durchweg unter einer Minute, und das überall auf der Welt.
- Lenovo schließt einen Fall erst dann ab, wenn das Problem behoben ist, und die Lösung dem Kunden übermittelt wurde. Unsere Wettbewerber können das nicht von sich behaupten.

GARANTIEERWEITERUNGEN UND -VERLÄNGERUNGEN

Jeder Kunde, der einen Lenovo PC besitzt, erhält den preisgekrönten Garantieservice und -support von Lenovo. Das bedeutet: Sie erhalten die Garantieleistungen, die Sie am meisten schätzen – und das für einen bestimmten Zeitraum, zu einem festen Preis. Damit profitieren Sie von einer bedarfsgerechten und kosteneffizienten Servicelösung, mit der Sie Ihre PC-Ausgaben über die gesamte Garantielaufzeit exakt planen können.

- **Garantieverlängerungen** stehen (je nach System) mit einer Gesamtdauer von bis zu fünf Jahren zur Verfügung. Stimmen Sie die Garantielaufzeiten auf Aktualisierungszyklen ab und maximieren Sie damit die Nutzungsdauer Ihrer PCs.
- **Garantieerweiterungen** ermöglichen es Ihnen, die Reaktionszeit und die Servicestufe an Ihre konkreten Supportanforderungen anzupassen.

Flexible Optionen

Carry-in- oder Mail-in-Service¹

- 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 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-Service²:

- Deckt Ersatzteile und Arbeitsaufwand für Reparaturen ab, wobei die Reparatur vor Ort an Ihrem Unternehmensstandort bzw. bei Ihnen zu Hause durchgeführt wird.
- Die Garantieerweiterung vor-Ort-Reparatur und Installation von CRUs (Customer Replaceable Unit Parts) durch einen Techniker bietet eine noch breitere Abdeckung: Von Kunden ersetzbare Teile werden durch einen Service-Techniker vor Ort ausgetauscht.

Internationale Garantieleistungen (International Warranty Service – IWS):

- Deckt PC-Reparaturen für Kunden ab, bei denen auf einer Auslandsreise eine kritische Garantiereparatur erforderlich wird.³

Für bestimmte Lenovo Systeme und Länder sind u. U. zusätzliche Servicelevel-Erweiterungen verfügbar.⁴

Vorteile

- Stimmen Sie die Garantiedauer auf den erwarteten Lebenszyklus der PCs ab
- Minimieren Sie ungeplante Betriebs- und Wartungsausgaben
- Reduzieren Sie Ausfallzeiten und steigern Sie die Produktivität – Ihre eigene, die des Unternehmens, seiner Prozesse oder der Endbenutzer
- Einheitliche Servicestufen für multinationale Unternehmen, im Inland und in der Landessprache.
- Komfortabler Service – bei Ihnen vor Ort

TECHNISCHER PRIORITY SUPPORT⁵

Technischer Priority Support ist eine Garantieerweiterung, 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. Ihre PC-Probleme werden schneller gelöst und Sie profitieren von einer kostengünstigen, kalkulierbaren Lösung, mit der Sie die Betriebskosten im Griff behalten.

Diese Leistungen können Sie erwarten:

- 24 Stunden/Tag und 7 Tage/Woche telefonischer Support in der Landessprache
- Direkter Zugriff auf hochqualifizierte, bestens geschulte Techniker gleich beim ersten Anruf
- Vorrangige Anrufweiterleitung; Anrufe werden üblicherweise in weniger als einer Minute angenommen
- Eskalationsmanagement zur schnellen Behebung aller auftretenden Probleme
- Elektronische Nachverfolgung von Service-Anrufen für Großkunden verbessern Issue-Management und -Abschluss
- Support für Software von Drittanbietern

Vorteile

- Umgehen der regulären Problembehandlung
- Kürzere Wartezeiten, schnellere Fehlerbehebung und höhere Fehlerbehebungsrate bereits im ersten Anlauf
- Freigeben von Ressourcen – Ihre IT-Spezialisten können sich anstatt auf Routineaufgaben auf unternehmens-kritische Aktivitäten konzentrieren
- Identifizieren von Hauptursachen für Fehler und Entwickeln von Aktionsplänen zur Mängelbeseitigung. Damit gewinnen Sie wertvolles Wissen, mit dem Sie Ihren Erfolg vorantreiben

UNFALLSCHUTZ – ACCIDENTAL DAMAGE PROTECTION (ADP)⁶

Der Unfallschutz von Lenovo (ADP) tritt bei Unfallschäden ein, die nicht von der Herstellergarantie abgedeckt sind. Damit ist Ihr PC bei Funktions- und Hardwaredefekten geschützt, die unter normalen Betriebsbedingungen entstehen. Mit einer einzigen, vorhersehbaren Anfangsinvestition können Sie Ausfallzeiten reduzieren, die Produktivität steigern und Ihre jährlichen Servicekosten genau voraus- und im Budget einplanen.

Das ist abgedeckt

- Systembedingte oder strukturelle Schäden, die unter normalen Betriebsbedingungen und bei sachgemäßem Gebrauch entstehen
- Schäden durch Spritzwasser/eindringende Flüssigkeit
- Schäden, die durch versehentliches Herunterfallen oder Stöße entstehen
- Schäden durch elektrische Überspannung
- Schäden am integrierten LC-Display

Das ist nicht abgedeckt

- Kosmetische Schäden und Schäden, die mutwillig herbeigeführt werden
- Defekte, die durch eine Nutzung in ungeeigneter Betriebsumgebung verursacht werden oder durch unsachgemäße Wartung entstehen
- Diebstahl oder Verlust
- Schäden an Peripheriegeräten, an Verschleißteilen (z. B. Akkus), durch Entfernen bzw. Veränderung von Teilen, Zubehör, Tastaturen, Mäuse, Drucker, Scanner und Stifte
- Schäden an Produkten von Drittherstellern (auch wenn sie von Lenovo verkauft wurden)

Vorteile

- IT-Abteilungen müssen keine Ersatzteile kaufen und verwalten, um defekte PCs zu reparieren
- Umfassende Lenovo Diagnosetools können versteckte Schäden ermitteln, die andernfalls möglicherweise unbehebbar bleiben
- Internationale Reparaturzentren mit Support in der Landessprache sind bei Bedarf ständig für Sie erreichbar
- Eine Stichprobe der Schadensfälle von Lenovo ergab, dass Kunden mit Unfallschutz gegenüber einer typischen Notebook-Reparatur durchschnittlich 28 %⁷ und bei Tablets 75 – 80 % Kosten sparen können
- Übliche Austauschkosten für häufig beschädigte Komponenten:

Hauptplatine bis zu 500 US-\$	DVD-Laufwerk 200 US-\$	LC-Display 450 US-\$
Festplatte 300 US-\$	Kleinerer Schaden an einem Tablet PC 250 US-\$; Austausch mehrerer Teile bei einem Tablet PC bis zu 600 US-\$ ¹	

BEHALTEN DER FESTPLATTE – KEEP YOUR DRIVE (KYD)

Die Sicherheit der Geschäftsdaten ist eine Grundvoraussetzung für den Erfolg jedes Unternehmens. Die Vertraulichkeit der Daten muss gewährleistet sein, sie müssen geschützt sein und den Aufbewahrungsrichtlinien des Unternehmens entsprechen. Ein im Rahmen der Lenovo Herstellergarantie ausgetauschtes Teil geht in das Eigentum von Lenovo über. Wenn Sie sich für den Service „Behalten der Festplatte im Garantiefall“ entscheiden, entfällt das Zurücksenden des defekten Speichermediums. Dies steigert die Datensicherheit und kann zivilrechtliche Haftungsrisiken im Zusammenhang mit Datenmissbrauch mindern.

Der Lenovo Service zum Behalten der Festplatte ist für alle Lenovo ThinkPad® Notebooks, ThinkCentre® Desktops, ThinkStation® Workstations und ThinkServer® Systeme verfügbar.

Vorteile:

- Sie vermeiden rechtliche Konsequenzen und Folgekosten einer Verletzung der Datensicherheit, besonders in Bezug auf vertrauliche Kundendaten
- Sorgenfreiheit – Benutzer wissen, dass ihre persönlichen und geschäftlichen Daten sicher sind
- Erspart den zeitraubenden Verwaltungsaufwand und die Schreiarbeit für das Zurücksenden und Nachverfolgen defekter Festplatten. IT-Mitarbeiter können sich auf wichtige Unternehmensaufgaben konzentrieren
- Der Service deckt alle Festplatten in einem System und mehrere Ausfälle ab (Server können bis zu 12 Festplatten enthalten)

ÜBERGANGSSERVICES

In der heutigen Geschäftswelt ist das einzig Beständige der Wandel. Der Umgang Ihres Unternehmens mit diesen Veränderungen kann über seinen Erfolg entscheiden. Lenovo Übergangsservices und hochkompetente technische Berater unterstützen Unternehmen wie Ihres dabei, die täglich in Ihrem Unternehmen stattfindenden technologischen Übergänge besser vorzubereiten und zu bewältigen. Geben Sie den Technikexperten von Lenovo die Möglichkeit, in jeder Phase wertvolle Zeit, Ressourcen und Kosten für Sie einzusparen – angefangen bei der Planung über den Einkauf bis hin zur Bereitstellung und Entsorgung nicht mehr genutzter IT-Ausstattung.

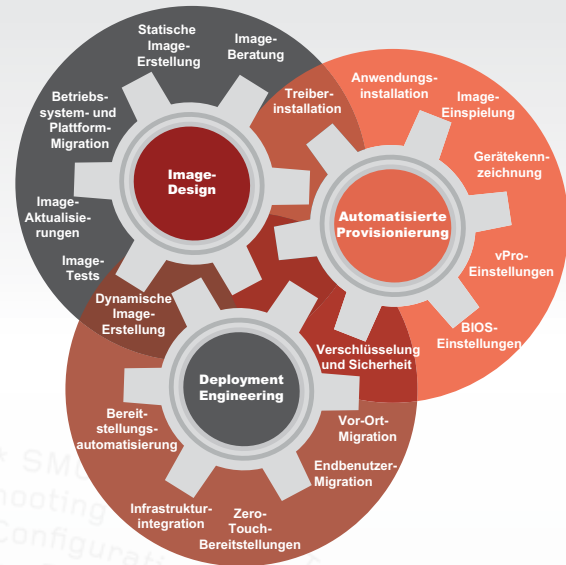
Imaging-Services

Die meisten Unternehmen benötigen maßgeschneiderte System-Images, die spezifische Geschäftsanforderungen erfüllen müssen und die verschiedene Hardware, Betriebssysteme, Sprachen, Netzwerktreiber und Geschäftsanwendungen umfassen. Jedes einzelne Image muss entwickelt, getestet, verwaltet, gewartet, gesichert und dokumentiert werden – das alles kostet Zeit und Geld. Würde man dieses Verfahren auf Tausende einzelner PCs anwenden, stünde Ihr Unternehmen sehr schnell vor einem kostspieligen und zeitaufwendigen Problem, das IT-Ressourcen und Budgets verschlänge. Mit Lenovo Imaging-Services können Sie Kosten reduzieren. Sie unterstützen nachweislich schnellere Implementierungen, reduzieren die Standzeiten für Benutzer und sorgen für größtmögliche Präzision.

DAS BIETEN WIR IHNEN

Fakten, die für das Lenovo Imaging Technology Center sprechen

- Unsere Techniker und Ingenieure verfügen zusammen über mehr als 200 Jahre Imaging-Erfahrung
- Direkter Dialog zwischen Kunde und Entwickler im Rahmen des Projekts
- Erfahrene Lösungs-/Softwarearchitekten, spezialisiert auf die Entwicklung von Imaging-Strategien
- Weltweit standardisierter Prozess für individuelles Imaging
- 1996 gegründet
- Vier Standorte ermöglichen weltweite Leistungserbringung
- Zertifiziert nach ISO 9001 und ISO 14001
- Bereitstellung von über 8.000.000 individuellen Images an über 3.000 Kunden



Finanzdienstleistungen

Lenovo stellt flexible Finanzierungsangebote bereit, mit deren Hilfe Sie Ihre Technologielösung vervollständigen und Ihre Kaufkraft maximieren können. Sie erhalten umgehend die benötigte Technologie, sind vor Geräteüberalterung geschützt und können Ihr Kapital für andere Zwecke einsetzen. Als Komplettanbieter stellen wir Ihnen – neben attraktiven Konditionen – auch die Möglichkeit bereit, alle benötigten Bestandteile Ihrer Lösung zu bündeln: Wir finanzieren sämtliche Hardware- und Software-Marken, Serviceverträge, Installationskosten, Schulungskosten und sogar die Mehrwertsteuer.

Vorteile

- Sie vermeiden die hohen Anschaffungskosten, bei denen Sie 100 % der Kosten im Voraus bezahlen, und können die IT-Ausstattung erwerben, die Sie schon heute benötigen, um weiterhin konkurrenzfähig und produktiv zu sein
- Finanzierung bietet steuerliche, Buchhaltungs- und Cashflow-Vorteile: Sie können damit Betriebskapital sparen, Zahlungen können auf Geschäftszyklen und Cashflows zugeschnitten werden. Dies ermöglicht eine bessere Abstimmung von Kostenbudgets und Einnahmen
- Finanzierung setzt Liquidität frei, die Sie für andere strategische oder operative Ausgaben nutzen können

Weltweite Verfügbarkeit

- In über 30 Ländern
- Schnelle und nahtlose globale Lösung
- Globale Rahmen-Leasing-Vereinbarung
- Bestandsverwaltungskompetenz

Asset Recovery Service

Der Asset Recovery Service (ARS) von Lenovo sorgt für eine sichere, dokumentierte Entsorgung von IT-Systemen und Daten. ARS hilft Ihnen, die ökologischen und datensicherheitsbezogenen Risiken zu mindern, die mit der Entsorgung von Geräten am Ende ihres Lebenszyklus einhergehen. Der Service kann an die individuellen Anforderungen Ihres Unternehmens angepasst werden.

Vorteile

- Lenovo arbeitet mit den besten Anbietern der IT-Geräteentsorgungsbranche zusammen, die zu den größten Recyclingunternehmen und Aufbereitungsfirmen der Welt zählen. Sie sind federführend an privatwirtschaftlichen und staatlichen Initiativen zur Beseitigung des Elektronikschrott-Problems beteiligt und bieten Ihnen gemeinsam mit Lenovo die beste Lösung für Ihre Unternehmensanforderungen
- Lenovo stellt die gesamte Rechtsdokumentation sowie die Zertifikate zur Bestätigung der korrekten Datenvernichtung und der fachgerechten, umweltgerechten Verarbeitung bereit
- ARS kann die Kosten einer IT-Aktualisierung teilweise kompensieren und vereinfacht als praktische Lösung aus einer Hand den Übergang von alter zu neuer Technologie
- Lenovo bietet dank weltweiter Abdeckung eine einheitliche Lösung aus einer Hand für alle Regionen

Lenovo bietet ein umfassendes Dienstleistungsangebot, das den gesamten Lebenszyklus von PCs der Marken Think, Idea oder Lenovo unterstützt. Wenn Sie weitere Informationen wünschen, besuchen Sie bitte unsere Website www.lenovo.com/services – oder setzen Sie sich mit Ihrem Lenovo Kundenberater in Verbindung.

Lenovo Services.