



**lenovo**® FOR  
THOSE™  
WHO DO.

# Lenovo Services<sup>SM</sup>

**UN PORTEFEUILLE DE SERVICES PRIMÉS  
POUR VOTRE MACHINE LENOVO**

Lenovo® offre une gamme complète de services répondant aux besoins de vos équipements Lenovo pendant toute leur durée de vie. Nous créons avec vous un partenariat pour mettre en œuvre une solution à source unique conçue pour répondre spécifiquement aux besoins de votre organisation. À chaque étape de la planification, du déploiement, de l'assistance, à la récupération des équipements, nous offrons les services et le savoir-faire nécessaires pour prévoir avec précision vos dépenses informatiques, fournir de meilleurs niveaux de service et générer une satisfaction client supérieure. Nos services primés peuvent optimiser la productivité et la satisfaction de votre personnel en réduisant les indisponibilités, en permettant à votre équipe de direction et à votre personnel technique de se consacrer librement à leur cœur de métier. Laissez les services et le savoir-faire unique de Lenovo vous aider à exploiter au mieux vos investissements informatiques.

## Pourquoi Lenovo ?

- Personne ne connaît mieux notre produit que nous. Les meilleurs produits méritent les meilleurs services.
  - Les services d'assistance technique Lenovo sont reconnus comme des leaders de l'industrie informatique mondiale par des sources industrielles telles que TBR, Laptop Magazine, PC Magazine et IDC Dataquest.
- Notre réseau global de centres d'assistance régionaux offre une assistance cohérente dans la langue locale à votre organisation et à votre personnel, où qu'ils se trouvent.
- Partout dans le monde, nos délais de réponse et de mise en attente des appels sont en moyenne inférieurs à une minute.
- Lenovo ne clôt une demande que lorsque le problème a été effectivement résolu à la satisfaction du client. Nos concurrents ne sont pas en mesure de dire la même chose.

## EXTENSIONS DE GARANTIE ET MISES À NIVEAU

Tous les clients PC Lenovo bénéficient de l'assistance et de nos services de garantie primés. Vous pouvez donc bénéficier de la couverture et des caractéristiques qui vous intéressent le plus, avec une solution de service basée sur une période et un tarif fixes, adaptée à votre budget, vous permettant de planifier avec précision vos dépenses en équipements pendant la durée de la couverture.

- **Les extensions de garantie** sont disponibles pendant une période maximale de cinq ans (selon le système). Conformité entre les conditions de couverture et les cycles de renouvellement pour prolonger la durée d'utilisation de vos PC.
- **Les mises à niveau de la garantie** vous permettent d'adapter les délais de réponse et les niveaux de service en fonction de vos besoins d'assistance critiques.

### Options souples

#### Service d'envoi au dépôt ou retour atelier<sup>1</sup>

- 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 expédition, ou livraison dans un centre de réparation, supportés par Lenovo. Il peut être nécessaire de déposer votre produit à un point d'expédition, par exemple un bureau de poste. L'équipe d'assistance vous donnera les informations utiles.

#### Service sur place<sup>2</sup> :

- Réparation incluant les pièces et la main-d'œuvre avec intervention sur votre lieu de travail ou à domicile.
- Le remplacement sur place des PRC est une extension de garantie incluant l'intervention sur place d'un technicien qui installera les pièces remplaçables par le client (PRC).

#### Garantie internationale :

- Service de réparation PC pour les clients qui nécessitent une réparation sous garantie pendant leurs déplacements à l'étranger.<sup>3</sup>

Des améliorations supplémentaires du niveau de service peuvent être disponibles dans certains pays pour des systèmes Lenovo spécifiques.<sup>4</sup>

## 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, des processus ou des utilisateurs finaux.
- Niveaux de service cohérents pour les organisations multinationales dans différents pays avec assistance dans la langue locale.
- Service de réparation pratique et rapide sur votre lieu de travail.

## ASSISTANCE TECHNIQUE PRIORITAIRE<sup>5</sup>

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. Vous bénéficiez ainsi d'une résolution de problèmes plus rapide, avec un tarif prévisible qui facilite la gestion des frais d'exploitation.

#### L'assistance dont vous bénéficiez :

- Assistance téléphonique 24 j / 7j en langue locale
- Accès direct à des techniciens de haut niveau dès le premier appel
- Traitement prioritaire des appels avec réponse en moins de 2 minutes
- Procédure de remontée des incidents pour accélérer leur résolution
- Système électronique de suivi des appels pour grands comptes, offrant une gestion et une résolution avancées
- Assistance pour logiciels tiers

#### Avantages

- Contourner les procédures de dépannage de base.
- Réduction des mises en attente des appels et des délais de réparation, taux de résolution élevés dès la première tentative.
- Libérer vos ressources pour mieux servir vos activités critiques.
- Identification des causes fondamentales et développement de plans de résolution, acquisition de connaissances avancées pour mieux atteindre vos objectifs.

## PROTECTION CONTRE LES DOMMAGES ACCIDENTELS (PDA)<sup>6</sup>

Le service PDA de Lenovo couvre les accidents hors garantie et protège votre PC contre les pannes structurelles ou opérationnelles hors garantie dans des conditions d'utilisation normales. Avec un seul investissement initial prévisible, vous pouvez réduire les indisponibilités, augmenter la productivité, prévoir et financer avec précision les coûts d'entretien des équipements pendant l'année.

### Que couvre la garantie ?

- Pannes structurelles ou opérationnelles dans des conditions d'utilisation normales
- Petites quantités de liquides renversées sur l'équipement
- Chutes et chocs accidentels
- Dégâts causés par une surtension
- Détérioration de l'écran LCD intégré

### Que ne couvre pas la garantie ?

- Détériorations cosmétiques et dégâts causés par une mauvaise utilisation intentionnelle.
- Dégâts causés par un environnement d'utilisation inadapté ou une maintenance inappropriée.
- Vol ou perte.
- Périphériques externes, consommables (ex. batteries), composants amovibles, modification de composants, accessoires, claviers, souris, imprimantes, scanners et stylets.
- Produits tiers (même fournis par Lenovo).

### Avantages

- Les services informatiques n'ont plus à acheter et à gérer un stock de pièces détachées pour réparer des PC endommagés.
- Les outils de diagnostic avancés Lenovo peuvent identifier des dégâts masqués qui seraient restés irrésolus.
- Centres de réparation internationaux, avec une assistance dans la langue locale, à votre disposition où et quand vous en avez besoin.
- D'après un échantillon de demandes Lenovo, le service PDA peut générer une économie moyenne de 28 % sur les coûts de réparation<sup>7</sup> normaux des ordinateurs portables, et de 75–80 % pour les tablettes.
- Coûts de remplacement des composants couramment endommagés :

Carte système jusqu'à 500 USD	Lecteur DVD 200 USD	Écran 450 USD
Disque dur 300 USD	Tablette endommagée 250 USD pour des réparations mineures et jusqu'à 600 USD pour remplacer plusieurs composants. <sup>1</sup>	

## SERVICE DE CONSERVATION DU DISQUE (SCD)

La sécurité des données de l'entreprise est une fonction essentielle de sa réussite. Les données doivent rester confidentielles, protégées et conformes aux politiques de conservation de l'entreprise. D'après les dispositions de la garantie limitée de Lenovo, lorsque Lenovo remplace un composant défectueux, il devient sa propriété. Le Service de Conservation du Disque Lenovo vous permet de conserver votre disque, d'améliorer la sécurité des données et d'éviter des risques de responsabilité civile liés à une violation des données.

Le Service de Conservation du Disque est disponible pour tous les ordinateurs portables ThinkPad®, les ordinateurs de bureau ThinkCentre®, les postes de travail ThinkStation® et les serveurs ThinkServer®.

### Avantages :

- Éviter les répercussions financières et juridiques associées à une violation de la sécurité des données, et en particulier des données sensibles des clients.
- Donner aux utilisateurs la tranquillité d'esprit et la confiance que leurs données professionnelles et personnelles sont protégées.
- Éliminer la nécessité de suivre des disques défectueux pendant leur transport et éviter les tâches administratives correspondantes, laissant le personnel libre de se consacrer aux activités critiques de l'entreprise.
- Le service SCD couvre les nombreux disques présents dans un même système et plusieurs pannes (certains systèmes serveurs peuvent combiner jusqu'à 12 disques).

## SERVICES DE TRANSITION

Le changement est la seule constante de l'environnement professionnel. La réussite de votre organisation est conditionnée par sa gestion du changement. Les Services de Transition de Lenovo et ses consultants techniques experts peuvent aider des entreprises comme la vôtre à mieux préparer et à mieux gérer les transitions inhérentes à vos activités quotidiennes. Laissez les techniciens experts de Lenovo vous faire gagner un temps précieux, économiser vos ressources, réduire les coûts à chaque étape, depuis la planification et l'acquisition, jusqu'à la conversion des équipements vieillissants et aux nouveaux déploiements.

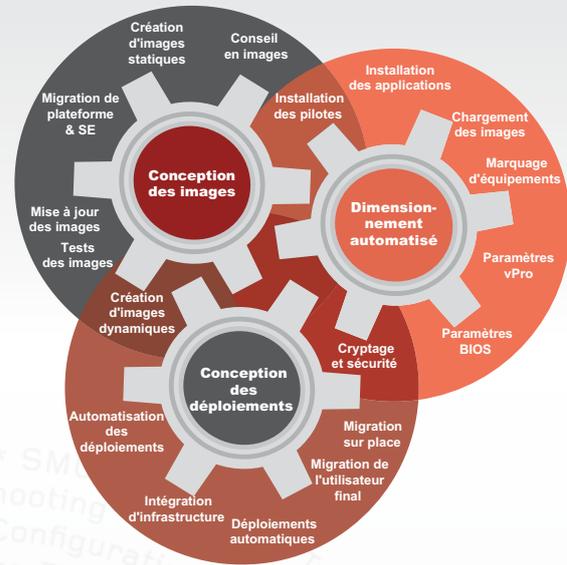
### Services de gestion des images

La plupart des entreprises utilisent des images développées en interne pour répondre à leurs besoins, couvrant équipements, systèmes d'exploitation, langues, pilotes de réseau et applications. Chaque image unique doit être développée, testée, gérée, actualisée, sauvegardée et documentée. Autant d'opérations qui accaparent du temps et de l'argent. Lorsque ce processus est appliqué à des milliers de PC, il devient une charge lourde pour votre budget et votre main d'œuvre. Il exerce une contrainte forte sur vos ressources techniques et financières. En choisissant d'utiliser les services de gestion des images de Lenovo, vous réduirez vos coûts, accélérerez vos déploiements et améliorerez la précision des résultats.

## NOTRE OFFRE

### Pourquoi utiliser Lenovo Imaging Technology Center ?

- Plus de 200 ans d'expérience accumulés dans le domaine des images informatiques.
- Collaboration directe entre le technicien et le client concernant l'envergure du projet.
- Architectes de solution apportant des compétences spéciales en stratégie d'utilisation des images.
- Processus d'utilisation des images globalement standardisé et personnalisable.
- Créé en 1996.
- Quatre sites et une couverture mondiale
- Certifié ISO 9001 et ISO 14001
- Plus de 8 000 000 d'images personnalisées déployées pour plus de 3 000 clients.



### Services financiers

Lenovo offre des financements souples pour compléter votre solution technologique et maximiser votre pouvoir d'achat. Vous pouvez vous procurer la technologie dont vous avez besoin aujourd'hui, vous protéger contre l'obsolescence et réserver votre capital à d'autres fins. Nous fournissons des solutions intégrales à des prix compétitifs. Vous pouvez par conséquent financer l'intégralité de votre solution technologique. Nous finançons toutes les marques d'équipements, de logiciels, les contrats de service, les coûts d'installation, les frais de formation et même les taxes de vente, pour vous fournir une solution Lenovo complète.

#### Avantages

- Vous n'êtes pas obligé de payer la totalité immédiatement si vous avez besoin aujourd'hui d'équipements pour améliorer votre productivité et renforcer votre croissance.
- Le financement peut vous apporter des avantages fiscaux, comptables et de trésorerie. Il permet de réserver des liquidités à d'autres fins et de mieux aligner les budgets sur les revenus.
- Le financement libère des liquidités pour d'autres dépenses stratégiques ou d'exploitation.

#### Couverture globale

- Plus de 30 pays
- Solution globale, rapide et cohérente
- Accord de leasing Global Master
- Gestion des actifs avancée

### Service de récupération des équipements

Le Service de récupération des équipements Lenovo assure une élimination documentée et sécurisée des données et des équipements. Le SRE permet de résoudre les risques liés à la sécurité des données et à la protection de l'environnement pendant l'élimination des actifs en fin de vie. Ce service personnalisable répond aux besoins uniques de votre organisation.

#### Avantages

- Lenovo® travaille avec les meilleurs fournisseurs de l'industrie du recyclage et de la récupération des équipements informatiques, représentant les plus grandes entreprises de recyclage et de reconditionnement du marché mondial. Leaders des programmes nationaux et d'entreprise pour résoudre le vaste problème des déchets électroniques, ils travaillent avec Lenovo pour apporter les meilleures solutions aux besoins de votre organisation.
- Lenovo fournit tous les certificats et documents juridiques associés à la destruction des données et au traitement des déchets dans le respect de l'environnement.
- Le SRE peut compenser une partie des coûts du remplacement de vos équipements et simplifier votre modernisation en vous apportant une solution polyvalente avec une source unique.
- La couverture globale de Lenovo permet à votre organisation de mettre en œuvre une solution cohérente dans plusieurs régions.

Notre portefeuille complet de services Lenovo supporte la totalité du cycle de vie de nos PC Think, Idea ou commercialisés sous la marque Lenovo. Pour en savoir plus, veuillez contacter votre représentant Lenovo.

Lenovo Services.