

Lenovo Premier Support für die Devices Suite

Den fortschrittlichsten Experten-Support von Lenovo und proaktive Erkenntnisse zusammenbringen, um die Produktivität der Mitarbeiter und die Leistung der Geräte zu gewährleisten.

Entwickelt, um IT-Teams zu helfen, Problemen einen Schritt voraus zu sein und ein konsistentes, qualitativ hochwertiges Support-Erlebnis zu bieten.



Innerhalb der Premier Support Suite für Geräte

Premier Support für Geräte

Konsistenter globaler Support¹

Support in lokaler Sprache, rund um die Uhr, in mehr als 100 Märkten

Direkter Zugriff auf OEM-Experten

Verbinden Sie sich mit Premier-akkreditierten Ingenieuren per Live-Chat, Ticket oder Telefon

Umfassendes Fallmanagement

Engagierte Lenovo Ingenieure verwalten Fälle von Anfang bis zur Lösung

Technical Account Manager

Bietet Eskalationsmanagement und vierteljährliche Berichterstellung auf Anfrage

AI Agent¹

KI-gestützte Unterstützung bietet Experten eine personalisierte Fehlerbehebung und nahtlose Eskalation

Anleitungsvideos

Anleitungen zur Selbsthilfe helfen Benutzern, häufige Probleme unabhängig zu lösen

Vor-Ort-Service am nächsten Werktag³

NBD Vor-Ort-Arbeit und priorisierte Teilelieferung

Premier Support Plus für Geräte

(Enthält alle Premier Support-Funktionen und Vorteile)

Proaktiver und prädiktiver Support⁴

KI-gestützte Überwachung erkennt Probleme und verhindert sie, bevor sie auftreten

Präventive Wartung⁴

Wellness-Dashboards und routinemäßige Zustandsprüfungen sorgen für die Optimierung der Geräte

Keep Your Drive (KYD)

Behalten Sie ausgefallene Laufwerke bei, um die Kontrolle über sensible Daten zu behalten

Garantie für versiegelte Batterie (SBTY)

Erweiterter Batterieschutz für bis zu vier Jahre

International Service Entitlement (ISE)

Erweitert die globale Abdeckung für KYD- und Batterieservices

Dedizierter Service Engagement Manager (SEM)⁵

Dedizierter Ansprechpartner für proaktive Betreuung und Leistungsberichte

Funktionsvergleich

Leistungen	Standard Support	Premier Support	Premier Support Plus
Hardware-Support bei Ausfällen/Reparatur (Break Fix)	✓	✓	✓
Erweiterter technischer Support rund um die Uhr ¹	—	✓	✓
Direkter telefonischer Zugriff auf Premier-akkreditierte Ingenieure	—	✓	✓
Multichannel-Support-Zugriff	—	✓	✓
KI-Agent ¹	—	✓	✓
End-to-End-Fallmanagement	—	✓	✓
Technical Account Manager	—	✓	✓
Umfassender Hardware- und OEM-Software-Support ²	—	✓	✓
Vor-Ort-Service am nächsten Werktag ¹	—	✓	✓
Standardberichte	—	✓	✓
Verbessertes Service Connect-Portal	—	✓	✓
Kommerzielle Abdeckung für Verbrauchergeräte	—	✓	✓
Proaktive und prädiktive Problemerkennung ⁴	—	—	✓
Dashboards zum Zustand des Geräts ⁴	—	—	✓
Automatisierte BIOS- und Firmware-Updates ⁴	—	—	✓
Services Engagement Manager ⁵	—	—	✓
Sealed Battery-Schutz	—	—	✓
Keep Your Drive	—	—	✓
International Service Entitlement	—	—	✓