

Willkommen bei

# Lenovo Premier Support

## Das bedeutet Premier Support für Sie

Mit Premier Support erhalten Sie direkten Zugang zu den besten Premier Technicians der Region, geprüft und zugelassen von Lenovo. Sie führen eine erweiterte individuelle Fehlerbehebung durch, die nicht auf vorgegebenen Skripts basiert. In den meisten Ländern ist während der Geschäftszeiten Support in der jeweiligen Landessprache verfügbar.

## So funktioniert Premier Support

### Remote Troubleshooting

Unsere besten Techniker bemühen sich, Ihr Hardware- oder Softwareproblem direkt beim ersten Anruf per Remote Troubleshooting zu lösen.

### Break Fix

Wenn ein Hardwareproblem gefunden wird, arrangiert der Techniker eine Reparatur vor Ort. Falls das Problem nicht diagnostiziert werden kann, wird eine erweiterte Problembestimmung mit entsprechenden Tests durch Level 2-Ingenieure und einen Technical Account Manager vorgenommen.

### Satisfaction Survey

Nach Abschluss eines Falls führt unser Premier Support-Team eine individuelle Zufriedenheitsumfrage („Satisfaction Survey“) durch, um sicherzustellen, dass wir die bestmögliche Kundenerfahrung bieten.



Smarter  
technology  
for all

Lenovo

# Wann und wie kontaktiere ich Premier Support

Kontaktieren Sie Premier Support per Telefon oder E-Ticket, wenn ein Problem bei Ihrem System auftritt. Bitte beachten: Customer Induced Damages (CID) sind nicht abgedeckt und Premier Support leistet dafür keine technische Fehlerbehebung vor Ort.

## Überprüfen Sie zunächst Ihren Garantiestatus.

Der Garantiestatus und das Ablaufdatum für ein System können über den folgenden Link verifiziert werden:

<http://support.lenovo.com/warrantylookup>

## Premier Support-Fall eröffnen

### Option 1 über Lenovo Support page

1. Gehen Sie zu <https://pcsupport.lenovo.com>
2. Geben Sie die **Seriennummer des Produkts** in das Feld **Search Support** ein.
3. Klicken Sie auf das **Premier Support-Symbol**.
4. Klicken Sie auf **Submit a Premier e-ticket**, tragen Sie die benötigten Informationen ein und senden Sie die Anfrage ab. Daraufhin erhalten Sie eine E-Mail von Ihrem Premier Support-Techniker.

### Option 2 über Lenovo Service Connect Portal\*

1. Rufen Sie <https://serviceconnect.lenovo.com> auf und melden Sie sich mit Ihren Anmeldedaten an.
2. Wählen Sie das Produkt aus oder **suchen Sie nach dem Produkt** bzw. der **Seriennummer**, für die Sie ein Ticket eröffnen möchten.
3. Klicken Sie auf **Actions > Open a ticket**, tragen Sie die benötigten Informationen ein und senden Sie die Anfrage ab. Daraufhin erhalten Sie eine E-Mail von Ihrem Premier Support-Techniker.

\* Das Lenovo Service Connect Portal bietet auf Anfrage personalisiertes Asset-Management mit individuellem Zugang.

## Eskalationspfad

Das umfassende Fallmanagement gewährleistet, dass Premier Support-Kunden einen einzelnen Ansprechpartner haben, der vom Anfang bis zur Lösung für den Fall zuständig ist. Falls eine Eskalation erforderlich ist, steuert ein Technical Account Manager sämtliche Lenovo Gruppen, mit denen der Kunde zu tun hat. Dies basiert auf dem jeweiligen Fall oder Vorfall und impliziert kein dediziertes Account-Management.

Lenovo Premier Support ist für alle Lenovo Think-Systeme bestimmt. Dabei gewährleisten unsere Technical Account Management-Teams ein umfassendes Fallmanagement für schnellere Lösungen ohne Komplikationen. Auf Reisen können in manchen Ländern die Supportleistung und das Serviceniveau von den beschriebenen Methoden abweichen.



# Webressourcen

## Support

- [Support-Website](#)
- [Premier Support-Telefonliste](#)
- [Lenovo Diagnostics Software](#)
- [Handbücher](#)
- [Treiber und Software-Support](#)

## Garantie

- [Garantiestatussuche](#)
- [Batch-Abfrage für die Garantiestatussuche](#)
- [Warranty Upgrade oder Warranty Extension erwerben](#)
- [International Warranty Services](#)
- [Lenovo Services Offerings](#)
- [Richtlinien für Garantieleistungen](#)

## Verschiedenes

- [Kompatible Services suchen](#)
- [Lenovo ID – Anmeldung und Registrierung](#)
- [Lenovo Service Connect Portal](#)

