



Lenovo Support Services

# Ebnen Sie den Weg zu besseren Ergebnissen

## Premier Support Plus

Ihre IT-Teams sind mit routinemäßigen Wartungs- und Supportaufgaben vollkommen ausgelastet und haben nur wenig Zeit für Innovationen. Neueinstellungen sind angesichts eines Mangels an IT-Kompetenzen schwierig.

Ortsunabhängige Mitarbeiter zu unterstützen und zugleich die digitale Transformation voranzubringen, stellt CIOs und IT-Teams vor große Herausforderungen. Unternehmen müssen sich schnell an neue Technologien und Arbeitsmethoden anpassen.

**Lenovo**

Mehr über Premier Support Plus erfahren Sie unter  
[lenovo.com/premier-support-plus](https://lenovo.com/premier-support-plus)

**BECHTLE**

## Die Dinge ändern sich

Die komplexen digitalen Arbeitsplätze von heute werden von mehreren Faktoren beeinflusst, darunter:

- Rasante technologische Entwicklung und Mangel an qualifizierten Experten für den IT-Support
- Überlastete IT-Supportteams mit einer großen Anzahl an täglichen Wartungsaufgaben
- Wachsende Anzahl an Geräten und Plattformen, die Support benötigen
- Supportbedarf an Arbeitsplätzen im Büro sowie in ortsunabhängigen und hybriden Arbeitsmodellen, und das bei flexiblen Arbeitszeiten
- Geringe Mitarbeiterzufriedenheit, die sich auf die Arbeitsmoral, die Produktivität und sogar die Fluktuation der Mitarbeiter auswirkt

## Komplexe IT, eine einfache Supportlösung

Von KMU bis hin zu globalen Konzernen – Unternehmen weltweit müssen ihre IT-Lösungen an die Anforderungen der Welt nach der Pandemie anpassen. Das betrifft auch IT-Supportlösungen.

Sie haben möglicherweise leicht unterschiedliche Erwartungen an einen externen IT-Support Service, doch eine Herausforderung, die sie alle gleichermaßen teilen, ist der Umgang mit der stetig zunehmenden Komplexität der IT-Umgebung, die mehr Ressourcen, Kenntnisse und Arbeitskraft erfordert als je zuvor.

## Erfolg statt bloßes Überleben

Digitaler Arbeitsplatz. Hybrides Arbeitsmodell. Transformierter Arbeitsplatz. Ganz gleich, wie wir es nennen – den Gerätebestand zu optimieren sowie die Zufriedenheit und Produktivität Ihrer internen Kunden zu gewährleisten, bleibt eine große Herausforderung.

Ortsunabhängiges oder mobiles Arbeiten bringt spezielle Herausforderungen an den IT-Support mit sich, wie verschüttete Flüssigkeiten, alltägliche Missgeschicke und Geräteausfälle, außerdem müssen Probleme wie die Isolierung von Benutzern, mangelnde Produktivität und unzureichender Zugang zu Support gelöst werden.

Eine umfassende, skalierbare Absicherung von Mitarbeitern im Büro, unterwegs und auf Auslandsreisen zu gewährleisten, erfordert Ressourcen, Ausgaben und Planung in beträchtlichem Umfang.

## Mitarbeiterzufriedenheit macht sich bezahlt

Die Verbesserung der Mitarbeiterzufriedenheit ist ein Bereich, der immer mehr in die Zuständigkeit von CIOs und IT-Verantwortlichen fällt, häufig in Zusammenarbeit mit der Personalabteilung.

Eine kürzlich durchgeführte Benchmark-Studie ergab, dass Benutzer in der Regel etwa drei Stunden Zeit verlieren,\* wenn sie ein IT-Support-Ticket erstellen. Darüber hinaus berichteten 22 %, dass bei ortsunabhängigem Arbeiten nicht genügend Support verfügbar ist. All das summiert sich zu vielen verschwendeten Stunden und einem großen Frustrationspotenzial bei den Mitarbeitern. IT-Verantwortliche müssen ihre internen Kunden vor dieser Unzufriedenheit und dem Produktivitätsverlust bewahren, indem sie Zugang zu einer reibungslosen Supportlösung gewährleisten.





## Gönnen Sie sich das Plus an IT-Support Service

Wie können Sie die Produktivität Ihrer Mitarbeiter vor Missgeschicken wie dem Ausfall eines Akkus oder einer Festplatte schützen und gleichzeitig die Kontrolle über Ihr Budget behalten und sich auf die digitale Transformation konzentrieren? Wie können Sie eine internationale Abdeckung weltweit sicherstellen? Wie können Sie die Leistung KI-basierter Erkenntnisse nutzen, um den Funktionszustand Ihres Gerätebestands zu überwachen?

Sie stellen sich vermutlich viele ähnliche Fragen. Hier ist eine Lösung für alles.

## Machen Sie sich mit Premier Support Plus die Arbeit leichter

Wir übernehmen einen Großteil der Arbeit und entlasten Ihre IT-Teams, die mehr Zeit für Innovationen haben, wenn sie sich nicht um Ausfälle und Reparaturen kümmern müssen.

Premier Support Plus sorgt durch direkten Zugang zu den Support-Technikern von Lenovo und die Steigerung von Resilienz und Kapazität Ihrer IT-Funktion für eine reibungslose Benutzererfahrung. Benutzer und Teams können schnell wieder produktiv werden und bringen dadurch das Unternehmen mit mehr Kreativität voran.

# Premier Support Plus auf einen Blick

Premier Support Plus bietet nahtlosen, zuverlässigen und wiederholbaren IT-Support, der immer funktioniert, Ausfallzeiten reduziert und die Produktivität der Endbenutzer optimiert.

| LEISTUNGSMERKMALE  | Grundlegender Depot-Support | Grundlegender Vor-Ort-Support | Premier Support | Premier Support Plus |
|--|-----------------------------|-------------------------------|-----------------|----------------------|
| Reparatur-Support für defekte Geräte   | ✓                           | ✓                             | ✓               | ✓                    |
| Erweiterte technische Unterstützung, rund um die Uhr, das ganze Jahr   | X                           | X                             | ✓               | ✓                    |
| Umfassender Hardware- und OEM-Support<br>Software-Support vom Hersteller (OEM) <sup>1</sup>                      | X                           | X                             | ✓               | ✓                    |
| Ein zentraler Ansprechpartner für ein vereinfachtes umfassendes Fallmanagement                                   | X                           | X                             | ✓               | ✓                    |
| Technical Account Manager für Eskalationsmanagement  | X                           | X                             | ✓               | ✓                    |
| Vor-Ort-Service am nächsten Werktag und priorisierte Ersatzteilbereitstellung <sup>2</sup>                       | X                           | X                             | ✓               | ✓                    |
| Standardberichterstellung verfügbar (Servicelevel, Wiederholungen, innerhalb/ außerhalb der Garantie usw.)       | X                           | X                             | ✓               | ✓                    |
| Lenovo Service Connect für Geräteverwaltung, Produktsupport und Nachverfolgung von Servicefällen (oder Anfragen) | X                           | X                             | ✓               | ✓                    |
| Optionale Premier Geräteetiketten für die Bestandsverwaltung und Premier Kontaktcenter-Informationen             | X                           | X                             | ✓               | ✓                    |
| Proaktive und prädiktive Problemerkennung, Fallerstellung und Benachrichtigung <sup>3</sup>                      | X                           | X                             | X               | ✓                    |
| Services Engagement Manager (SEM) für proaktive Geräteberichte und Kundenbeziehungsmanagement <sup>4</sup>       | X                           | X                             | X               | ✓                    |
| Accidental Damage Protection (ADP) deckt Unfälle außerhalb der Systemgarantie ab <sup>2</sup>                    | X                           | X                             | X               | ✓                    |
| Keep Your Drive (KYD), Einbehalten der Festplatte <sup>2</sup>   | X                           | X                             | X               | ✓                    |
| Sealed Battery (SBTY) Garantieabdeckung für bis zu 3 Jahre <sup>2</sup>  | X                           | X                             | X               | ✓                    |
| International Service Entitlement (ISE) erweitert den Schutz von ADP, KYD und SBTY auf internationaler Ebene     | X                           | X                             | X               | ✓                    |
| Absicherung von Verbraucherprodukten, die an gewerbliche Kunden verkauft wurden                                  | X                           | X                             | X               | ✓                    |



# Premier Support Plus im Detail

Funktionen für Vorhersage und Prävention sorgen in Kombination mit zusätzlichen Schutzservices für ultimativen Support.

Mit schneller Fehlerbehebung und Zugang zu Supporttechnikern rund um die Uhr ist Ihre IT-Abteilung Problemen immer einen Schritt voraus und kann so die Unternehmensproduktivität schützen und die Mitarbeiterzufriedenheit fördern.

**Premier Support:** VIP-Absicherung für IT-Mitarbeiter und Endbenutzer, die für mehr Produktivität sorgt und Zugang zu erstklassiger Fehlerbehebung bietet. Das ganze Jahr rund um die Uhr verfügbar, mit priorisierter Ersatzteillieferung, Service am nächsten Werktag und Reparaturen vor Ort.<sup>2</sup>

**Services Engagement Manager (SEM)<sup>4</sup>:** Ihr dedizierter Experte für umfassenden Support von Lenovo und „Fürsprecher“ für den Kunden. Er ist der zentrale Ansprechpartner für Probleme mit der Leistungserbringung, Eskalationen und Leistungsberichte für Ihr Unternehmen.

**Proaktiver und prädiktiver Support<sup>3</sup>:** Die KI-basierten Erkenntnisse von Lenovo Device Intelligence sorgen für proaktive und prädiktive Fehlermeldungen, die eine präventive Problembehebung ermöglichen und dadurch Ausfälle verhindern und Produktivität gewährleisten.

**Accidental Damage Protection (ADP)<sup>2</sup>:** Ob verschütteter Kaffee oder Spannungsspitzen: mit ADP sparen Sie in der Regel 28–75 %\* der Kosten für eine Reparatur oder einen Austausch des Systems.

**International Services Entitlement (ISE):** Sie sind weltweit geschäftlich unterwegs? Kein Grund zur Sorge. ISE erweitert Ihre Absicherung durch ADP, KYD und SBTY auf internationaler Ebene.

**Keep your Drive (KYD)<sup>2</sup>:** Behalten Sie Ihre Festplatte(n) und löschen Sie Unternehmensdaten nach Ihren eigenen Vorgaben. Dies bietet eine höhere Datensicherheit und gewährleistet die Einhaltung von Bestimmungen zu Datenschutz und Datenspeicherung.

**Sealed Battery Garantie (SBTY)<sup>2</sup>:** Von Lenovo zertifizierte Techniker gewährleisten bei Bedarf einen effektiven und effizienten Akkuaustausch. Dies reduziert Ausfallzeiten und trägt zur Resilienz Ihres Unternehmens bei.

**Absicherung für Verbraucherprodukte:** Wenn ein Verbrauchergerät Ihre Anforderungen am besten erfüllt, ist das kein Problem. Sie müssen deswegen nicht auf den Premier Support Plus verzichten und erhalten genau denselben erstklassigen Support.

\* Basierend auf historischen Daten von Lenovo

# Lassen Sie uns weiter über Premier Support Plus sprechen

Wir unterstützen Sie in Ihren Bemühungen um positive Geschäftsergebnisse. Ebenen Sie den Weg für **Innovationen in Ihrem Unternehmen**, indem Sie Ihr internes IT-Team entlasten – Premier Support Plus kümmert sich um die Fehlerbehebung und ist das ganze Jahr rund um die Uhr verfügbar. Sie profitieren von hochqualifizierten Lenovo Supporttechnikern und **gleichen einen Mangel an IT-Mitarbeitern aus**.

**Sorgen Sie mühelos für mehr Zufriedenheit bei Ihren Mitarbeitern** – mit unserem nahtlosen, skalierbaren und zuverlässigen Premier Support Plus für Ihre internen Kunden, ob sie zu Hause, im Büro oder an einem beliebigen anderen Ort arbeiten.

## Ermöglichen Sie Innovation und steigern Sie die Effizienz Ihrer Benutzer mit dem richtigen Support: Premier Support Plus

Mehr über Premier Support Plus erfahren Sie unter:

[www.lenovo.com/premier-support-plus](http://www.lenovo.com/premier-support-plus)

WWServices\_Premier-Support-Plus\_brochure\_020623\_ext\_TS

- (1) Nur OEM-Software, Support der Stufe 1 nach besten Möglichkeiten
- (2) Abhängig von Markt, Ersatzteil- und Hardware-Verfügbarkeit
- (3) Kundenautorisierung und Betriebssystem Windows 10 oder Windows 11 erforderlich. Komponenten werden bei Alarm der Stufe Orange ersetzt, sogar ohne diagnostische Fehlerbestätigung.
- (4) Mindestens 500 Einheiten

Lenovo behält sich das Recht vor, Produktangebote und technische Daten jederzeit ohne vorherige Ankündigung zu ändern. Alle Angaben wurden sorgfältig geprüft. Lenovo haftet nicht für fehlerhafte Abbildungen, redaktionelle Fehler oder Druckfehler. Sämtliche Abbildungen dienen nur zur Illustration. Ausführliche Lenovo Produkt-, Service- und Garantie-Spezifikationen finden Sie auf der Website [www.lenovo.com](http://www.lenovo.com). Lenovo und das Lenovo Logo sind Marken oder eingetragene Marken von Lenovo. Marken und Dienstleistungsmarken anderer Unternehmen werden anerkannt. © **Lenovo 2023. Alle Rechte vorbehalten.**

Lenovo