



Lenovo's Premier Support

**DE BESTE TECHNICI
END-TO-END CASEMANAGEMENT.
SNELLERE PROBLEEMOPLOSSING
IN ÉÉN KEER.**

Waarom Premier Support?

Als IT-budgets krimpen, bent u genoodzaakt de complexiteit en operationele kosten te verminderen en manieren te vinden om de efficiëntie van uw IT-ondersteuningsteams op een hoger plan te brengen. Lenovo™ Premier Support biedt ondersteuning bij het beheer van routinematige ondersteuningstaken, waardoor uw IT-personeel de tijd heeft om zich te richten op strategische activiteiten die essentieel zijn voor het verbeteren van de organisatie.

Wij kunnen de productiviteit van uw eindgebruikers verbeteren en systeemdowntime beperken met directe toegang tot ervaren Lenovo™ technici die geavanceerde software- en hardware-ondersteuning bieden, zonder script. Lenovo's™ TAM-teams leveren end-to-end casemanagement voor een snellere probleemoplossing, zonder gedoe.

Premier Support-aanbod:

Probleemloze geavanceerde technische ondersteuning 24 x 7 x 365 beschikbaar

Uitgebreide ondersteuning voor hardware en OEM-software¹

Eenvoudiger end-to-end casemanagement met één contactpersoon

Proactief relatie- en escalatiebeheer met technische accountmanagers

VIP-service met voorrang bij^{2,3} arbeid^{3,4} en onderdelen

Uitgebreide reeks rapportages voor het vaststellen van trends en het proactief adresseren van problemen^{3,5}

Optionele tags voor bedrijfseigendommen als handige referentie voor Premier Support-contactcentra overal in de wereld

Aangepaste dashboards voor uw Lenovo-eigendommen en informatie over garanties en servicelevering met de portal Lenovo Service Connect^{3,5}

Lenovo™ ondersteuningsoverzicht	Lenovo™ Premier Support	Lenovo™ ondersteuning op locatie	Lenovo™ Depot Support (standaard)
Callcenterondersteuning voor het oplossen van eenvoudige en technische problemen en problemen direct na aanschaf van het product	✓	✓	✓
Technische ondersteuning via een speciaal telefoonnummer 24 x 7 x 365 beschikbaar	✓		
Garantieclaims, inclusief onderdelen en arbeid	Voorrang bij arbeid en ^{2,3} onderdelen ^{3,4} op locatie	Standaard SLA's	Standaard SLA's
Uitgebreide ondersteuning voor hardware en OEM-software ¹	✓		
Eén contactpersoon voor glashelder end-to-end casemanagement	✓		
Technische accountmanagers voor proactief relatie- en escalatiebeheer	✓		
Uitgebreide reeks rapportages ^{3,5}	✓		
Lenovo™ Service Connect-portal voor informatie over geïnstalleerde producten, de status van servicetickets en rapportages voor het vaststellen van trends en het proactief adresseren van problemen ^{3,5}	✓		
De optie Bedrijfseigendommen taggen als handige referentie voor Premier Support-callcenters overal in de wereld	✓		

WWServices - PremFlyer - 082819 - CustComm -RL/PS

- Ondersteuning is beperkt tot selecte software-applicaties. Uitleg of technische assistentie voor software-applicaties of aangepaste, industrie-specifieke software is niet inbegrepen. Neem contact op met het Premier Support-centrum voor een volledige lijst met ondersteunde software.
- Als Lenovo vaststelt dat het probleem is gedekt door de garantie en niet via de telefoon of via een CRU kan worden opgelost, wordt de reparatie op locatie uitgevoerd waar service beschikbaar is. In andere gevallen wordt levering van de best beschikbare service gebruikt. Er is een dag extra nodig om services te leveren voor meldingen die na 16.00 uur lokale tijd worden ontvangen.
- Niet beschikbaar in alle landen.
- Het leveren van service kan vertraging oplopen als onderdelen niet op voorraad zijn.
- Zal volledig beschikbaar zijn in 2019. Meerdere niveaus beschikbaar. Selecte criteria zijn van toepassing. Neem voor meer informatie contact op met uw lokale vertegenwoordiger.

Lenovo behoudt zich het recht voor productaanbiedingen of specificaties op elk gewenst moment en zonder voorafgaande kennisgeving te wijzigen. Lenovo doet zijn uiterste best om ervoor te zorgen dat alle informatie zo accuraat mogelijk is, maar kan niet aansprakelijk worden gesteld of verantwoordelijk worden gehouden voor redactionele, fotografische of typografische fouten. Alle afbeeldingen zijn uitsluitend bedoeld ter illustratie. Ga voor de volledige garantiebepalingen en specificaties van producten en services van Lenovo naar www.lenovo.com. Lenovo en het Lenovo-logo zijn handelsmerken of gedeponeerde handelsmerken van Lenovo. Andere namen van bedrijven, producten en diensten kunnen handelsmerken zijn van anderen. ©Lenovo 2019. Alle rechten voorbehouden.