



Smarter  
technology  
for all

Lenovo

Lenovo Support Services

# Premier Support Plus

## Mehr als nur ein Support- Service: Umsätze steigern und Kundenbeziehungen intensivieren

Noch nie war Kunden ein erstklassiger Support so wichtig wie heute. Mobiles Arbeiten ist die neue Normalität, doch die Mitarbeiter Ihrer Kunden sind dabei zunehmend isoliert. Zugleich stehen Führungskräfte, IT-Verantwortliche und ihre Teams zunehmend unter Druck, weil sie die digitale Transformation voranbringen müssen.

**Premier Support Plus** bietet eine Reihe von Leistungsmerkmalen, die genau diese Anforderungen erfüllen und über die herkömmlichen Reparaturdienstleistungen hinausgehen. Mit seinen zusätzlichen Schutzservices und modernen Vorhersage- und Präventionsfunktionen verschafft Ihnen **Premier Support Plus** einen deutlichen Wettbewerbsvorteil. Der Service erhöht die Kundenzufriedenheit, steigert Ihren Gewinn und erweitert Ihre eigenen Fähigkeiten und Ihr Know-how.

Kurzum, **Premier Support Plus** ist mehr als nur ein Support-Service: Es ist ein geschäftsfördernder, gewinnsteigernder und profilschärfender Service, der die IT-Anforderungen Ihrer Kunden in den Mittelpunkt stellt.

# Neu: Premier Support Plus

Da die IT-Budgets schrumpfen, müssen Ihre Kunden Betriebskosten reduzieren, die Komplexität verringern und Wege finden, die Effizienz der internen IT-Support-Teams zu verbessern. Mit Premier Support Plus profitieren Ihre Kunden von einer raschen Problemlösung und können mit maximaler Produktivität weiterarbeiten, ohne längere Unterbrechungen oder Ausfallzeiten wegen defekter Geräte fürchten zu müssen. **Und Sie profitieren von einer besseren Kundenbindung.**

Premier macht den Unterschied:

Leistungsmerkmale	Standard Support	Premier Support	Premier Support Plus
Reparatur-Support für defekte Geräte	✓	✓	✓
Erweiterte technische Unterstützung, rund um die Uhr, das ganze Jahr	x	✓	✓
Umfassender Hardware- und OEM-Software-Support	x	✓	✓
Zentraler Ansprechpartner für einfacheres Fallmanagement	x	✓	✓
Technical Account Manager für Eskalationsmanagement	x	✓	✓
Vor-Ort-Service am nächsten Werktag und priorisierte Ersatzteillieferung *	x	✓	✓
Lenovo Services Connect und Premier Asset Tag	x	✓	✓
Prädiktive Problemerkennung, Fallerstellung und Benachrichtigung	x	x	✓
SEM für proaktive Geräteberichte und Kundenbeziehungsmanagement **	x	x	✓
Sealed Battery-Garantieabdeckung für bis zu 3 Jahre	x	x	✓
International Service Entitlement	x	x	✓
Abdeckung für Geräte anderer Marken als Think	x	x	✓
Accidental Damage Protection	x	x	✓
Keep Your Drive	x	x	✓

\* Nicht in allen Märkten verfügbar. \*\* Dedizierter Services Engagement Manager – mindestens 500 Einheiten

## Ein nachfrageorientiertes Geschäftsmodell mit Erfolgsgeschichte

Weil Unternehmen vermehrt auf digitale Arbeitsplätze umstellen, besteht eine große Nachfrage nach IT-Support-Services. Infolge ihrer Expansion sind Unternehmen dazu gezwungen, ihre internen IT-Möglichkeiten durch externen Support zu ergänzen, um mit den wachsenden Ansprüchen an ihre IT-Teams Schritt zu halten und eine optimale Produktivität und Verfügbarkeit für die Benutzer zu gewährleisten.

Premier Support überzeugt durch eine hervorragende Kundenzufriedenheit: Über 91 % der Kunden gaben an, dass sie den Service wieder in Anspruch nehmen würden, und 88 % würden die Lösung weiterempfehlen.



der Unternehmen geben an, dass ihnen die Zeit fehlt, PC-Probleme angemessen zu lösen.<sup>1</sup>



der Arbeitszeit von IT-Mitarbeitern entfallen auf Wartung und Support. Die Hälfte davon für PCs.<sup>1</sup>

# Die eigene Position stärken, eigene Fähigkeiten erweitern und Betriebskosten senken

Mit Premier Support Plus können Sie Ihren Bestands- und potenziellen Neukunden ein umfassenderes Dienstleistungspaket anbieten. Es ergänzt Ihren bestehenden Support-Service, eröffnet neue Möglichkeiten und ermöglicht es Ihnen, neue Aufträge auf wettbewerbsfähigere Weise an Land zu ziehen.

Wenn Sie Ihren Kunden den erstklassigen Support von Lenovo anbieten, gehören teure, komplexe Service-Bereitstellungen der Vergangenheit an. Bewerten Sie die Anforderungen und das Budget Ihres Unternehmens neu und investieren Sie das Geld, das Sie bei der betrieblichen Infrastruktur sparen, in Ihr Business, wohl wissend, dass Sie und Ihre Kunden von unserem Serviceteam umfassend betreut werden. Premier Support Plus ist eine unkomplizierte Möglichkeit, neue Einnahmequellen zu generieren. Mit einem beliebten Service, der Ihre Fähigkeiten ergänzt, können Sie Ihren Gewinn steigern.

## Einfaches und rentables Leistungsversprechen für mehr Unternehmenswachstum

Mit Premier Support Plus lassen sich neue Einnahmequellen unkompliziert erschließen. Mit einem beliebten Service, den die Kunden verstehen und dessen Wert sie erkennen, können Sie Ihren Gewinn steigern.

**Premier Support Plus** bietet ein klares Leistungsversprechen. Kunden können die **Auswirkungen der einzelnen Leistungen** anhand ihrer Geschäftsergebnisse nachvollziehen.

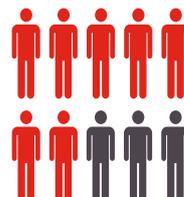
Auch der Verkaufsprozess ist unkompliziert: Premier Support Plus kann direkt beim Gerätekauf oder später erworben werden. Dadurch können Sie ganz einfach bei jedem Geschäftsabschluss zusätzliche Einnahmen erwirtschaften und sicherstellen, dass Ihre Gewinnspannen und Preisnachlässe steigen.

**Premier Support Plus sorgt für höhere Gewinnspannen, steigert die Geschäftseinnahmen** spürbar und stärkt die Kundentreue und -zufriedenheit mit jedem Geschäftsabschluss. Besser, schneller, rund um die Uhr und überall erreichbar: Premier Support bietet direkten Zugang zu Technikern der Stufe 2, die mit individuellen Lösungsvorschlägen weiterhelfen. Das bedeutet zufriedener Kunden, die zurückkommen, und ein **Vertriebsteam, das sich auf den eigentlichen Verkauf konzentrieren kann, anstatt sich um frustrierte Kunden kümmern zu müssen.**



Wegen der hohen Belastung durch operative Aufgaben **verbringen Vertriebsmitarbeiter** im Durchschnitt nur ihrer

**34 %** Zeit mit dem Verkaufen.<sup>3</sup>



**7 von 10**

Kunden geben an, **mehr** Geld bei Unternehmen gelassen zu haben, die einen hervorragenden Service bieten.<sup>4</sup>



**52 %** der Kunden geben an, nach einem positiven Kundendienstlerlebnis einen weiteren Kauf bei dem Unternehmen getätigt zu haben.<sup>5</sup>

Lenovo

# Tools, Incentives und Programme, mit denen Sie mehr Abschlüsse erzielen und sich von anderen abheben

Als vertrauenswürdiger Partner profitieren Sie von erstklassigen Werbematerialien und gemeinsamen Marketinginitiativen zur Nachfragesteigerung. Ob Tools für die Angebotserstellung oder automatische Benachrichtigungen bei auslaufenden Garantien: eine breite Palette an Tools und Incentives erleichtert Ihnen das Leben.

Die Schulungs- und Zertifizierungsprogramme erweitern die Expertise Ihrer Vertriebsteams und vermitteln ihnen die Kenntnisse und Fähigkeiten, die sie als Fachexperten und zuverlässige Berater für Support-Lösungen benötigen. Im Rahmen dieser Programme erhalten unsere Partner auch Zeugnisse und Zertifikate, mit denen sie sich auf dem umkämpften Markt von Mitbewerbern abheben können.

## Umfassendere, bessere Gespräche über IT-Support führen

Premier Support Plus ist ein wichtiger „Anker“ für Ihre Kundenbeziehungen. Er macht Ihre Services zu einem festen Bestandteil des IT-Betriebs Ihrer Kunden und hilft Ihnen dabei, die Wahrnehmung von Support-Services weg von den üblichen Reparaturangeboten hin zu umfassenderen Gesprächen über langfristige Produktivität und Mitarbeiterzufriedenheit zu verlagern.

Lenovo nimmt Sie an die Hand. Gemeinsam arbeiten wir daran, Ihren Umsatz und Ihren Marktanteil zu steigern.

# Jetzt einsteigen

Schauen Sie im Lenovo Partner Hub vorbei, um mehr über **Premier Support Plus** zu erfahren. Oder wenden Sie sich an Ihren Lenovo Channel-Ansprechpartner.

1: US SMB Managed Services Survey, Techaisle. 2: TBR, Premium PC Support Customer Satisfaction Research. 3: Salesforce: salesforce.com - 15 Verkaufsstatistiken. 4: American Express, Bericht zur Kundenzufriedenheit. 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. 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.**

**Smarter  
technology  
for all**

**Lenovo**