



# Lenovo Premier Support

**AVANCERADE TEKNIKER.  
ÄRENDEHANTERING FRÅN  
BÖRJAN TILL SLUT. SNABBARE  
PROBLEMLÖSNING VID FÖRSTA  
KONTAKTTILLFÄLLE.**

## **Varför Premier Support?**

I takt med att IT-budgetar krymper, behöver organisationer minska komplexitet och driftskostnader samt hitta sätt att öka effektiviteten hos sina interna IT-supportteam. Lenovo™ Premier Support kan hjälpa genom att hantera dina rutinmässiga supportuppgifter, frigöra IT-personal så att det kan fokusera på strategiska insatser som för organisationen framåt.

Vi kan lyfta dina slutanvändares produktivitet och begränsa deras "nertid" med direkt åtkomst till sakkunniga™ tekniker som tillhandahåller avancerad maskinvaru- och programvarusupport – utan manus. Lenovo™ Tekniska kontoansvariga tillhandahåller också ärendehantering från början till slut för en snabbare, krångelfri problemlösning.



## Premier Support erbjuder:

Krångelfri avancerad teknisk support som är tillgänglig dygnet runt alla dagar

Omfattande support för maskinvara och OEM-programvara (original manufacturer software)<sup>1</sup>

Smidig ärendehantering från början till slut med en enda kontaktpunkt

Proaktiv relation och eskaleringshantering med tekniska kontoansvariga

VIP-service med prioritering av arbete<sup>2,3</sup> och delar<sup>3,4</sup> på plats

Omfattande rapportering för att hjälpa till att identifiera trender och proaktivt adressera problem<sup>3,5</sup>

Enkel hänvisning till Premier Supports kontaktcenter över hela världen med inventariemärkning som tillval

Skräddarsydda informationspaneler för information om dina inventarier, garanti och service från Lenovo med portalen Lenovo Service Connect<sup>3,5</sup>

Lenovo™ Support översikt	Lenovo™ Premier Support	Lenovo™ Support på plats	Lenovo™ Support på verkstad (standard)
Callcentersupport för grundläggande felsökning, support vid problem vid upppackning och tekniska problem	✓	✓	✓
Speciellt utsedd och avancerad teknisk support tillgänglig dygnet runt alla dagar	✓		
Garantianspråk inkluderar delar och arbete	Prioritering av arbete <sup>2,3</sup> och delar <sup>3,4</sup> på plats	Standard-servicenivåavtal	Standard-servicenivåavtal
Omfattande support för maskinvara och OEM-programvara (original equipment manufacturer) <sup>1</sup>	✓		
En enda kontaktpunkt för smidigare ärendehantering från början till slut	✓		
Tekniska kontoansvariga för en proaktiv relation och eskaleringshantering	✓		
Omfattande rapportering <sup>3,5</sup>	✓		
Lenovo™ Portalen Service Connect för information om installeringsbasen samt serviceorderstatus och rapportering hjälper till att identifiera trender och proaktivt adressera problem <sup>3,5</sup>	✓		
Tillval för inventariemärkning för enkel hänvisning till Premier Support callcenter runt om i världen	✓		

WWServices - PremFlyer - 082819 - CustComm -RL/PS

- 1 Support begränsas till utvalda programvaruapplikationer. Inkluderar inte "hur-gör-man" eller teknisk hjälp för kommersiella programvaruapplikationer eller skräddarsydd industrispecifik programvara. Kontakta Premier Support-center för en fullständig förteckning över programvara som stöds.
- 2 Om Lenovo fastställer att problemet täcks av en garanti och inte kan lösas över telefon eller genom del som kan bytas ut av en kund, utförs reparation på plats där service är tillgänglig. Annars används bästa tillgängliga leverans. Samtal som tas emot efter kl. 16.00 lokal tid kräver ytterligare en arbetsdag innan service kan utföras.
- 3 Inte tillgängligt i alla länder.
- 4 Delar som inte finns i lager kan medföra att servicen fördröjs.
- 5 Kommer att aktiveras fullständigt 2019. Olika nivåer tillgängliga. Valda kriterier gäller. Kontakta din lokala säljrepresentant för mer information.

Lenovo förbehåller sig rätten att ändra produkt erbjudanden och specifikationer när som helst utan förvarning. Lenovo gör allt för att se till att all information är korrekt men är inte ansvarig för redaktionella, fotografiska eller typografiska fel. Avbildade modeller fyller endast ett illustrativt syfte. För fullständiga specifikationer för Lenovos produkter och garantier, besök [www.lenovo.com](http://www.lenovo.com). Lenovo och Lenovos logotyp är varumärken eller registrerade varumärken som tillhör Lenovo. Andra namn på företag, produkter och tjänster kan vara varumärken som tillhör andra företag. © **Lenovo 2019. Med ensamrätt.**

**Lenovo™**