

# LEITFADEN ZU PCSD SERVICES

FÜR LENOVO  
BUSINESS PARTNER

EMEA v3.1



Lenovo™

# Kurzfassung

Das Lenovo Services-Portfolio für PC-Produkte umfasst End-to-End-Lösungen für Lenovo Kunden, die sich über den gesamten Lebenszyklus der Systeme erstrecken. Sie unterstützen bei Wartung, Schutz, Support, Verbindung, Verwaltung und, letztendlich, bei der umweltverträglichen und kostengünstigen Entsorgung der Geräte und Ressourcen, wenn diese das Ende ihrer Nutzungsdauer erreicht haben.

Lenovo Services bieten erstklassige Services und herausragenden Support für alle Lenovo Produkte und Marktsegmente. Lenovo PCSD Services sind für Hardwareprodukte der Marken Lenovo Think, Idea und Lenovo verfügbar.

Unser Portfolio gliedert sich in die beiden Hauptgruppen der gebundenen und freien (also nicht gebundenen) Services auf. Gebundene Services sind mit bestimmten Systemen verknüpft und nach Gerätetyp und Basisgarantie kategorisiert.

Das Basisgarantie-Servicelevel ist ausschlaggebend für die Hardwarespezifikation und wird nicht als Teil des Portfolios für Serviceangebote betrachtet. Für die Basisgarantie sind Verlängerungen und Erweiterungen möglich. Die maximale Garantieverlängerung beträgt bei Produkten der Marke Lenovo Think fünf Jahre und bei Produkten der Marken Idea und Lenovo drei Jahre.

Bei gebundenen Services handelt es sich um Serviceangebote, die für bestimmte Hardwareseriennummern gelten und Erweiterungen oder Verlängerungen der Basisgarantiebedingungen darstellen. Die Details des erworbenen Service sowie der Registrierungscode für den Service mit der Seriennummer werden in einem Service Pack bereitgestellt. Service Packs werden per E-Mail (elektronisch) oder in gedruckter Form (physisch) ausgeliefert.

Gebundene Serviceprodukte (wie Services für Garantie und Geräteschutz) müssen direkt nach dem Erwerb registriert werden. Durch die Registrierung wird sichergestellt, dass die Kunden den entsprechenden Service erhalten. Der Service wird nach der Registrierung des Serviceprodukts bereitgestellt. Abhängig vom Servicetyp kann die Registrierung über die vom Lenovo Services Registration Team verwalteten Online-Registrierungssysteme erfolgen.

Sobald der Service verkauft und registriert wurde, können Lenovo Garantieservices (Lenovo Warranty Services) von Lenovo und dem zertifizierten Servicepartnernetzwerk von Lenovo bereitgestellt werden. Die Serviceverfügbarkeit sowie die Details der Lieferung können je nach Land variieren.

Bei freien Services handelt es sich um eine Reihe professioneller Services, die in der Regel als Enterprise Services bezeichnet werden. Freie Services sind nicht an die Seriennummer des Geräts gebunden und können daher für das gesamte Hardwareportfolio verkauft werden. Zu diesen Services zählen das Online-Daten-Backup (Online Data Backup, OLDB) von Lenovo und Lenovo Übertragungsservices (Transition Services) wie Imaging, Bestandskennzeichnung (Asset Tagging), Lasergravur (Laser Etching), verwaltete Bereitstellung oder Geräteverwertung (Asset Recovery).

Die oben genannten Services richten sich an Kunden aus mittelständischen oder großen Unternehmen. Es handelt sich in erster Linie um benutzerdefinierte Lösungen, die eingesetzt werden, um die Anforderungen unserer Kunden zu erfüllen. Zu den freien Services zählen in der Regel Remote- oder Vor-Ort-Beratungen, die Vorbereitung vor Ort oder spezielle Firmenarrangements. Unser Vertriebs- und Bereitstellungsverfahren für diese maßgeschneiderten Services dauert meist etwas länger als bei gebundenen Services.

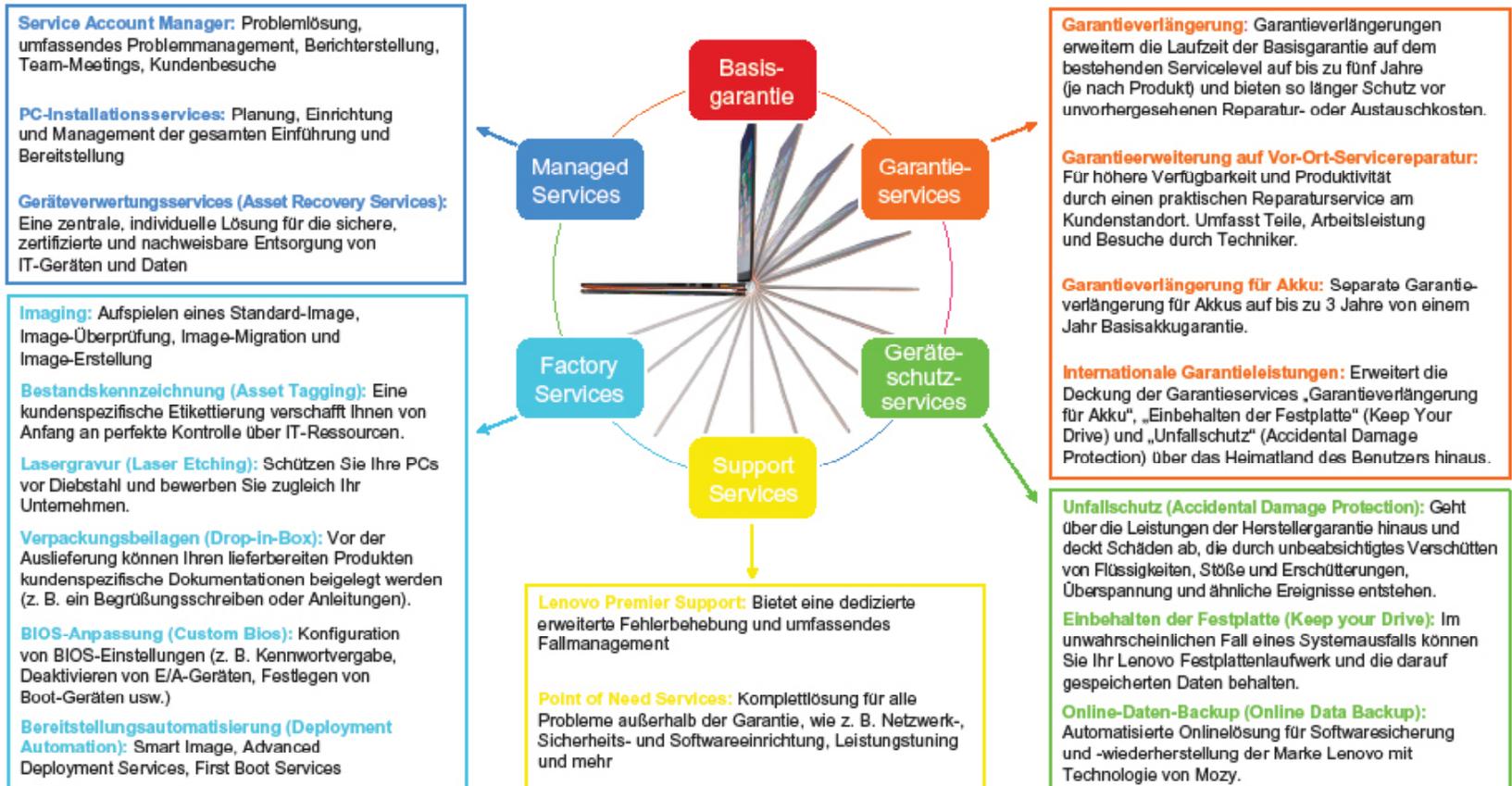
Eine vollständige Liste unserer Serviceangebote mit Standardteilenummern finden Sie im Lenovo Services Selection Guide (SG). Der Selection Guide (SG) wird monatlich aktualisiert und enthält Informationen zur Länderverfügbarkeit und Servicekompatibilität sowie Teilenummern, Servicebeschreibungen und Preise in lokalen Währungen. Der SG steht über das interne Vertriebsportal von Lenovo sowie auf [lenovopartner.com](http://lenovopartner.com) im Abschnitt „Preislisten“ zum Download bereit.

Mit Lenovo Quick Pick und SmartFind finden Sie schnell die kompatiblen Standardteilenummern für Lenovo Services weltweit. Beide Tools sind im öffentlichen Netz verfügbar, damit sowohl unsere Business Partner als auch unsere Kunden schnellen und präzisen Zugriff erhalten. [lenovoquickpick.com](http://lenovoquickpick.com)  
[smartfind.lenovo.com](http://smartfind.lenovo.com)

Das Lenovo Services Solutions Centre (SSC) bietet sofortige Pre-Sales-Unterstützung für das Portfolio der PCSD Services. Sie können uns gerne per E-Mail unter [wessa@lenovo.com](mailto:wessa@lenovo.com) kontaktieren.

# Angebote zum PCSD Produktlebenszyklus

- ÜBERSICHT
- ÜBER LENOVO
- PCSD SERVICES -
- BROSCHÜRE
- HERUNTERLADEN



# INHALT

## LENOVO SERVICES - ÜBERSICHT

- 02 Kurzfassung
- 03 Angebote zum PCSD Produktlebenszyklus
- 05 Einführung zum Leitfaden

## GARANTIEÜBERSICHT

- 06 Basisgarantie
- 07 CRU (Customer Replaceable Units, durch den Kunden austauschbare Funktionseinheiten)
- 08 Defekt bei Ankunft (Defective On Arrival, DOA)
- 10 Internationaler Garantie-Support
- 11 Standardgarantie-Servicelevel für Lenovo Think Produkte
- 13 Standardgarantie-Servicelevel für Produkte der Marken Lenovo und Idea

## GARANTIE UND SUPPORT SERVICES

- 14 Garantieverlängerungen und -erweiterungen
- 16 Garantieservice für versiegelten Akku
- 18 Premier Support
- 20 Lenovo Services Premium Support

## GERÄTESCHUTZSERVICES

- 21 Unfallschutz (Accidental Damage Protection, ADP)
- 23 Einbehalten der Festplatte (Keep Your Drive, KYD)
- 25 Online-Daten-Backup (Online Data Backup, OLDB)

## ÜBERTRAGUNGSSERVICES

- 27 Werkseitige Integration – Imaging, Verschlüsselung, Verpackungsbeilagen (Drop-in-Box), Intel vPro- und BIOS-Anpassung (Custom BIOS), Lasergravur (Laser Etching), Bestandskennzeichnung (Asset Tagging)
- 29 Werkseitige Integration – Bestandskennzeichnung (Asset Tagging)
- 32 Services für die Bereitstellungsautomatisierung (Deployment Automation Services) – Smart Image, Advanced Deployment Services, First Boot Services
- 34 Managed Services – Verwaltete Installation, Service Account Manager und Geräteverwertungsservices (Asset Recovery Services)

## LENOVO SERVICES – TOOLS UND RESSOURCEN

- 36 Lenovo Services Selection Guide
- 37 Online-Tools – Lenovo QuickPick und SmartFind
- 38 Lenovo Services Solutions Centre
- 39 Lenovo Services Registrierung
- 40 Nutzung von Lenovo Services
- 41 Endbenutzerverzeichnis
- 42 Häufig gestellte Fragen zur Garantie

## ANHANG

- 45 Versionsverlauf des Dokuments

The Lenovo logo is displayed vertically in white text on an orange rectangular background.

# Einführung zum Leitfaden

Wir freuen uns, Ihnen den brandneuen Leitfaden für Lenovo Services vorstellen zu können. Dieses Dokument richtet sich an unsere Lenovo Business Partner und Lenovo Service Partner (Lenovo Partner) sowie an Lenovo Händler und bietet eine umfassende Übersicht über das Lenovo Services PCSD Portfolio, das in Europa, im Nahen Osten und in Afrika (EMEA) verfügbar ist, aus dem Blickwinkel von Vertrieb und Servicebereitstellung.

Auf den folgenden Seiten wird jedes Serviceangebot strukturiert beschrieben: wichtige Funktionen und Vorteile, Segment und Zielgruppe, Serviceverfügbarkeit nach Land, Verkaufsinformationen sowie Ausschlüsse und eine Beschreibung, wie der Service für den Kunden bereitgestellt wird.

Seit der Veröffentlichung vor zwei Jahren hat es wesentliche Änderungen bei Lenovo Services gegeben. Die Neuerungen sind in der aktuellen Version enthalten, die auch eine brandneue Übersicht über die Auswahl der Lenovo PCSD Services in unseren Regionen umfasst.

Wir haben nicht nur Angebote wie den neuen **Lenovo Premier Support** aufgenommen, der inzwischen weltweit zu einem der wichtigsten Pfeiler unseres Portfolios geworden ist, sondern diesen Leitfaden auch um weitere Inhalte ergänzt, beispielsweise die praktische Übersicht über die Serviceangebote für den Produktlebenszyklus oder ein eigenes Kapitel zum Servicebereitstellungsprozess.

Dieses Dokument wird im Laufe der Zeit erweitert und ergänzt, denn wir haben uns zum Ziel gesetzt, hilfreiche und inspirierende Inhalte bereitzustellen, die auf jede nur denkbare Fragestellung hinsichtlich der alltäglichen Nutzung von Lenovo Services eingehen. Um dieses Ziel zu erreichen, bitten wir Sie, uns Feedback zu geben und Ihre Ideen mitzuteilen. Mithilfe Ihres Beitrags können wir noch besser werden – und damit auch Ihr Unternehmen mit maßgeschneiderten Lösungen voranbringen. **Different is better**

 [GEWÄHRLEISTUNG HERUNTERLADEN](#)

 [RICHTLINIE FÜR DEN DISPLAY-\(LCD\)-AUSTAUSCH BEI PIXELFEHLERN HERUNTERLADEN - LENOVO THINKPAD](#)

 [RICHTLINIE FÜR DEN DISPLAY-\(LCD\)-AUSTAUSCH BEI PIXELFEHLERN HERUNTERLADEN - IDEA/LENOVO NOTEBOOKS UND TABLETS](#)

 [RICHTLINIE FÜR DEN ERSATZ BEI PIXELFEHLERN HERUNTERLADEN - LENOVO BILDSCHIRME UND ALL-IN-ONE-SYSTEME](#)

 [LEITFADEN FÜR KUNDENSEITIG VERURSACHTE SCHÄDEN \(CUSTOMER INDUCED DAMAGE, CID\) HERUNTERLADEN - NOTEBOOKS UND DESKTOPS](#)

 [GARANTIESUCHE](#)

Alle Lenovo Hardwareprodukte werden mit einer Basisgarantie ausgeliefert, die ein wichtiger Teil der Systemspezifikation ist. Lenovo bietet den Kunden eine Herstellergarantie, die Material- und Ausführungsfehler abdeckt, sofern das Produkt entsprechend seinem Verwendungszweck genutzt wird. Die Dauer und das Servicelevel sind für die einzelnen Gerätetypen festgelegt; ein Downgrade ist nicht möglich.

Der Zeitraum der Basisgarantie beginnt einen Tag nach dem Erstellungsdatum (Nachweis des Kaufdatums). Dies kann auf Anfrage und durch Vorlage des Kaufbelegs geändert werden\*. Mit der Basisgarantie werden Ersatzteile und Arbeitszeit für einen bestimmten Garantiezeitraum abgedeckt, in der Regel bei Produkten der Marke Lenovo Think drei Jahre und bei Produkten der Marken Idea und Lenovo ein oder zwei Jahre. Die Dauer der Garantieverlängerung oder -erweiterung beträgt bei Hardware der Marke Lenovo Think maximal fünf Jahre und bei Hardware der Marken Idea und Lenovo drei Jahre.

### GARANTIE FÜR INTERNE UND EXTERNE OPTIONEN

Interne Optionen: Für Optionen, die innerhalb eines Systems installiert sind, wird die Garantie des jeweiligen Systems übernommen. Falls die Basisgarantie der Option einen längeren Zeitraum umfasst als die verbleibende Garantielaufzeit des Systems, gilt für die Option die Optionsgarantie. Zu den internen Optionen zählen unter anderem folgende: SATA- und SAS-Festplatten, optische Laufwerke, Arbeitsspeicher, Prozessoren und Grafikkarten.

Externe Optionen: Optionen, die sich nicht innerhalb eines Systems befinden, sondern extern sind, haben eine eigene Garantie. Für diese wird die Garantie des jeweiligen Systems NICHT übernommen. Zu den externen Optionen zählen beispielsweise folgende: USB-Speichergeräte, Ultrabases, Docking-Stationen, Portreplikatoren, Tastaturen, Mäuse, Lenovo ThinkPad Akkus, Videokabel und Dongles.

### WAS WIRD VON DER LENOVO STANDARDHERSTELLERGARANTIE ABGEDECKT?

Lenovo verwendet bei der Herstellung von Systemen und Equipment nur Komponenten von höchster Qualität. Jeder Defekt, der aufgrund eines Gerätefehlers bei normalem Gebrauch auftritt, fällt unter die Garantie. In der Lenovo Gewährleistung werden die Verpflichtungen von Lenovo unmissverständlich dargelegt.

\* Für eine Datumsänderung muss die Änderungsanfrage zusammen mit dem Kaufbeleg über den folgenden Link eingereicht werden: [www.lenovo.com/registrationsupport](http://www.lenovo.com/registrationsupport).

### WAS WIRD NICHT VON DER LENOVO STANDARDHERSTELLERGARANTIE ABGEDECKT?

Die Garantie der Lenovo Produkte gilt nicht für Folgendes:

- Ununterbrochenen oder fehlerfreien Betrieb eines Produkts;
- Verlust oder Beschädigung von Daten;
- Alle Softwareprogramme, ob mit einem Produkt bereitgestellt oder nachträglich installiert;
- Schäden, die auf Missbrauch, Unfall, Änderung, nicht geeignete physische oder Betriebsumgebungen, Naturkatastrophen, Überspannungen oder unsachgemäße Wartung durch den Endbenutzer zurückzuführen sind;
- Produkte von Drittanbietern, einschließlich solcher, die von Lenovo auf Kundenanforderung beschafft und bereitgestellt oder in das Lenovo Produkt integriert wurden;
- Sämtlicher technischer oder anderweitiger Support, wie z. B. Hilfe bei Fragen zur Anwendung sowie zur Produkteinrichtung und -installation;
- Entfernung oder Veränderung der Kennzeichnungsetiketten auf dem Produkt oder Teilen davon;
- Schäden am LCD-Panel aufgrund von unverhältnismäßiger Krafteinwirkung oder eines Sturzes;
- Kratzer an (verkleidenden) Teilen;
- Verziehung, Verformung oder Farbveränderung bei Verkleidungen;
- Kunststoffteile, Verriegelungen, Pins oder Anschlüsse, die aufgrund von übermäßiger Krafteinwirkung gerissen oder gebrochen sind;
- Schäden, die durch Verschütten von Flüssigkeiten im System entstehen;
- Schäden aufgrund des unsachgemäßen Anschließens eines Geräts oder Kabels an einen E/A-Anschluss oder die Installation eines inkompatiblen Geräts oder Kabels;
- Nicht sachgerechter Einbau einer Festplatte oder Verwendung eines optischen Laufwerks;
- Beschädigte oder verbogene Entriegelungstaste;
- Durchgebrannte Sicherungen beim Anschließen eines nicht unterstützten Geräts;
- Vergessenes Computer-Kennwort (sodass der PC nicht mehr nutzbar ist);
- Verwendung eines falschen Netzteils für den Anschluss des Notebooks.

# CRU (Customer Replaceable Units, durch den Kunden austauschbare Funktionseinheiten)

 WAS IST EINE CUSTOMER REPLACEABLE UNIT (CRU)?

Bei dem Service CRU (Customer Replaceable Unit, durch den Kunden austauschbare, Funktionseinheit) sendet der Service-Provider die CRUs auf seine Kosten zur Installation an unsere Kunden. Die CRU-Informationen sowie Anleitungen zum Austausch werden mit dem Produkt geliefert und jederzeit auf Anfrage von Lenovo bereitgestellt.

 WAS IST EINE FIELD REPLACEABLE UNIT (FRU)?

Vom Kunden einfach selbst installierbare CRUs werden als „Self-Service CRUs“ bezeichnet. CRUs, für die technische Kenntnisse und Tools erforderlich sind, heißen „Optional-Service CRUs“. Die Installation von Self-Service CRUs obliegt den Kunden. Sie können anfragen, ob ein Service-Provider die Optional-Service CRUs gemäß einem anderen Garantieservice, der für dieses Produkt gilt, installiert.

 RICHTLINIE FÜR AUSTAUSCH-CRUs

Möglicherweise kann eine Garantieverweiterung erworben werden, mit der alle Self-Service CRUs für den Kunden installiert werden. Diese Erweiterung wird als technische Installation von durch den Kunden austauschbare Funktionseinheiten (Tech Install CRU oder TICRU) bezeichnet. Weitere Details zu diesem Service finden Sie auf Seite 12.

Eine Liste der CRUs und Anleitungen zu deren Installation finden Sie in den mit Ihrem Produkt gelieferten Unterlagen oder unter [support.lenovo.com/partslookup](https://support.lenovo.com/partslookup).

Unter Umständen werden Kunden aufgefordert, eine defekte CRU zurückzusenden. Falls eine Rücksendung erforderlich ist, werden diesbezügliche Anweisungen, ein Rücksendeetikett und eine entsprechende Verpackung zusammen mit der Austausch-CRU versendet. Kunden kann die Austausch-CRU in Rechnung gestellt werden, sofern Lenovo die defekte CRU nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Empfang der Austausch-CRU erhält.

# Defekt bei Ankunft (Defective On Arrival, DOA)

Folgende Schritte sind in dem unwahrscheinlichen Fall, dass ein Gerät defekt beim Kunden ausgeliefert wird (Defekt bei Ankunft (Defective On Arrival, DOA)), auszuführen:

## VERFAHREN FÜR DEN ENDKUNDEN

Der Endkunde soll sich so schnell wie möglich telefonisch beim Lenovo Front Office melden.

- Die örtlichen Telefonnummern können hier aufgerufen werden: <http://support.lenovo.com/supportphonenumber>
- Der Meldezeitraum für Geräte, die bei der Ankunft defekt sind, ist unterschiedlich. Meist sind es 14 Werktage für Consumer Business und sechs Werktage für Commercial Business (vom Kaufdatum bis zum Datum der DOA-Meldung).

Im Front Office erfolgen eine Standardproblembestimmung und eine Überprüfung des DOA-Zeitraums, um sicherzustellen, dass das vom Kunden gemeldete Problem vom DOA-Verfahren abgedeckt wird und innerhalb des DOA-Meldezeitraums ist.

Nach der Bestätigung, dass das Gerät für die Lenovo DOA Richtlinie qualifiziert ist, schlägt der Callcenter-Mitarbeiter dem Kunden eine Reparatur des DOA-Systems vor, da dies die schnellste Lösung zur Fehlerbehebung des potenziellen DOA-Geräts ist.

- Wenn der Kunde einer Reparatur des DOA-Systems zustimmt, wird die Reparatur wie üblich ausgeführt.

Wünscht der Kunde einen Austausch oder eine Erstattung des Geräts, wird er an die Verkaufsstelle verwiesen und muss dort das vom Callcenter erhaltene Lenovo Services Protokoll mit der Bestätigungsnummer für den DOA-Zeitraum (Lenovo Services Protocol: DOA Period Confirmation Number) abgeben.

Die Verkaufsstelle unterzieht das DOA-Gerät einer physischen Überprüfung, bevor der Kunde ein Austauschgerät oder eine Erstattung erhält.

- Der Verkaufsstelle steht es frei, die betreffende DOA-Hardware zusammen mit der Bestätigungsnummer für den DOA-Zeitraum bei ihren eigenen Point of Sales (Händler/Distributoren) zu reklamieren.

## VERFAHREN FÜR DEN LENOVO HÄNDLER/DISTRIBUTOR/DIREKTKUNDEN

Händler/Distributoren/Lenovo Direktkunden:

- Sie können DOA-Geräte reklamieren, die diese von ihren Kunden zurückgenommen haben. Dazu wird das Lenovo Standardreklamationsverfahren ausgeführt und das Dokument mit der Bestätigung des DOA-Zeitraums, das bei der Annahme des DOA-Geräts vom Kunden übergeben wurde, beigefügt.
- Nach Annahme der Reklamation holt unser Service-Provider für Logistik die DOA-Geräte vom Partner ab.
- Jedes Gerät wird einer physischen Überprüfung unterzogen, um sicherzustellen, dass die DOA-Voraussetzungen und -Anforderungen eingehalten werden und keine DOA-Ausschlusskriterien zutreffen.
- DOA-Geräte, die diese Vorgaben nicht erfüllen, werden aus dem DOA-Verfahren ausgeschlossen und an den Partner zurückgesendet.
- Für zulässige DOA-Geräte erhält der Partner eine Gutschrift, die mit Buchung der abgeholt DOA-Geräte in den Lenovo Bestand ausgestellt wird.

Falls ein Händler/Distributor/Lenovo Direktkunde einen Defekt bei einem nicht verkauften Gerät (z. B. nachdem es getestet wurde) oder bei einem für den Eigengebrauch gekauften Gerät feststellt, ist er angehalten, sich an das Callcenter zu wenden. Die entsprechenden örtlichen Telefonnummern sind unter folgendem Link angegeben: <http://support.lenovo.com/supportphonenumber>.

- Im Front Office erfolgen eine Standardproblembestimmung und eine Überprüfung des DOA-Zeitraums, um sicherzustellen, dass das vom Lenovo Business Partner gemeldete Problem vom DOA-Verfahren abgedeckt wird und innerhalb des DOA-Meldezeitraums ist.
- Nach der Bestätigung, dass das Gerät für die Lenovo DOA Richtlinie qualifiziert ist, schlägt der Callcenter-Mitarbeiter dem Lenovo Business Partner eine Reparatur des DOA-Systems vor, da dies die schnellste Lösung zur Fehlerbehebung des potenziellen DOA-Geräts ist.
- Wenn der Lenovo Business Partner einer Reparatur des DOA-Systems zustimmt, wird die Reparatur wie üblich ausgeführt.

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

# Defekt bei Ankunft (Defective On Arrival, DOA)

- Wünscht der Lenovo Business Partner eine Erstattung des Geräts, erhält er das Lenovo Services Protokoll mit der Bestätigungsnummer für den DOA-Zeitraum (Lenovo Services Protocol: DOA Period Confirmation Number, DPCN) vom Front Office/Callcenter. Anschließend wird das Lenovo Standardverfahren für Erstattung des Kaufpreises ausgeführt und das Zertifikat mit der Bestätigung des DOA-Zeitraums beigefügt.
- Nach Annahme der Reklamation holt unser Service-Provider für Logistik die DOA-Geräte vom Partner ab und die Kundengutschrift wird mit Buchung der abgeholten DOA-Geräte in den Lenovo Bestand ausgestellt.

## UMFANG

Das hier beschriebene Verfahren gilt für das westeuropäische Festland; die verbleibenden EMEA-Prozesse können je nach örtlich geltenden Gesetzen und Geschäftsvereinbarungen abweichen. Wenn Kunden die Lenovo Front Office-Telefonnummer für das jeweilige Land anrufen, werden sie über das geltende DOA-Verfahren informiert. Für eine Erläuterung des internen Prozesses steht das lokale Servicebereitstellungsmanagement zur Verfügung.

## DOA-VORAUSSETZUNGEN UND -ANFORDERUNGEN

- Vom Callcenter übermittelte Bestätigungsnummer für den DOA-Zeitraum (DOA Period Confirmation Number, DPCN)
- Kaufbeleg im Original (bei B2B - Rechnung) erforderlich
- Reklamierte DOA-Hardware in Originalverpackung (mit allen enthaltenen Komponenten und Zubehör)
- Unbeschädigte Verpackung der DOA-Hardware (während des Transports)
- Bestätigter Hardwarefehler (siehe Backup für detaillierte technische Daten)
- DOA-Schaden ist kein Endbenutzerfehler

## DOA-AUSSCHLÜSSE

- Weiterverkauf des Produkts
- Missbrauch (z. B. Fehler wird durch Änderung der ursprünglichen Hardwarekonfiguration verursacht)
- Softwarefehler
- Kompatibilitätsprobleme (z. B. mit dem Drucker)
- Fehlende oder falsche Teile/Zubehör
- Fehler/Probleme im Zusammenhang mit Zubehör wie z. B.:
  - CDs/DVDs, Disketten
  - Eingabegeräte (Maus, Mikrofon, Ohrhörer, Desktop-Tastatur)
  - Desktop-Bildschirm
  - Desktop-Lautsprecher
- Sonstige Situation außerhalb des Garantieumfangs

## DOA-MELDEZEITRAUM

Der Meldezeitraum für Geräte, die bei der Ankunft defekt sind, ist unterschiedlich. Meist sind es 14 Werktage für Consumer Business und sechs Werktage für Commercial Business (vom Kaufdatum oder nachgewiesenen Lieferdatum, je nachdem, was höher ist, bis zum Datum der DOA-Meldung). Ausnahmen von diesem Zeitraum werden auf Einzelfallbasis entschieden.

## LENOVO SUPPORT CALLCENTER-SKRIPT FÜR DEN UMGANG MIT DOA-ZEITRAUMAUSNAHMEN

### Szenario 1

Problemstellung: Das DOA-Meldedatum ist das Rechnungsdatum (oder Lieferdatum, je nachdem, was höher ist) inkl. < 14 Werktage UND Angabe eines guten Grundes, warum das DOA-Problem nicht früher gemeldet wurde:

Beispiel: Das Gerät traf ein, bevor die betreffende Person für den Urlaub/Schulferien abwesend war. Daher wurde das Paket erst nach der Rückkehr ins Büro geöffnet.

Aktion: Das Callcenter genehmigt den Fall automatisch und erstellt einen Garantiausnahmefall mit dem Titel „DOA-Ausnahme“ für die Unterlagen von Lenovo.

### Szenario 2

Problemstellung: Das Gerät ist noch beim Händler (noch nicht an den Endkunden verkauft) und das DOA-Problem wurde im Rahmen der Tests, Bereitstellung oder Überprüfung des Produkts festgestellt.

Aktion: Automatische Genehmigung des Callcenters für den erstellten Garantiausnahmefall mit dem Titel „DOA-Ausnahme“.

Vom Kunden wird entweder die Rechnung oder der Lieferschein (auf dem Beleg muss für das Callcenter das Lieferdatum ersichtlich sein) für das betroffene Gerät angefordert, um den DOA-Zeitraum zu ermitteln. Innerhalb von 30 Werktagen nach der Lieferung genehmigt das Callcenter den Fall und erstellt einen „DOA-Salesforce-Garantiausnahmefall“.

Außerhalb dieses Zeitraums beantragt das Callcenter im Falle, dass der Kunde eine Erstattung für das DOA-Gerät wünscht, eine Genehmigung vom Service Delivery Manager, oder bietet eine Reparatur im Rahmen der Garantie an (dafür ist keine Genehmigung erforderlich).

In beiden Szenarios gelten alle anderen Standardvoraussetzungen für die DOA-Genehmigung.

 INTERNATIONALE  
GARANTIELEISTUNGEN -  
LENOVO THINK

Um die Kundenfreundlichkeit international zu verbessern, bietet Lenovo zwei Garantieprogramme für den weltweiten Support von PCSD Produkten an:

 INTERNATIONALE  
GARANTIELEISTUNGEN -  
IDEA/LENOVO

- Internationale Garantieleistungen
- Internationale Garantierweiterung

## INTERNATIONALE GARANTIELEISTUNGEN

Mit den internationalen Garantieleistungen (International Warranty Service, IWS) können Kunden, die mit einem entsprechend qualifizierten Lenovo Produkt verreisen oder dessen Standort verlegen, in sämtlichen Ländern, in denen unsere Produkte verkauft und gewartet werden, eine Garantieleistung erhalten.

Die internationalen Garantieleistungen decken den Abhol- und Zustellservice per Kurier sowie Vor-Ort-Service-Reparaturen ab. Garantieangebote wie Unfallschutz (Accidental Damage Protection, ADP), Einbehalten der Festplatte (Keep Your Drive, KYD) oder Garantieverlängerung für versiegelten Akku (Sealed Battery Warranty Extension, SBTY) werden von den internationalen Garantieleistungen nicht abgedeckt.

Dieses Programm ist für Lenovo Think PCSD Produkte und ausgewählte Notebooks der Marken Idea und Lenovo verfügbar.

Der Garantiezeitraum basiert auf der Garantie, die im Ursprungsland erworben wurde. Die Art des bereitgestellten Service (z. B. Abhol- und Zustellservice per Kurier, Reparatur nach Einlieferung durch Kunden, Vor-Ort-Reparatur) im serviceerbringenden Land kann sich jedoch von der Methode in dem Land, in dem das Gerät gekauft wurde, unterscheiden. Die Serviceverfahren können von Land zu Land variieren und einige Services und/oder Teile sind möglicherweise nicht in allen Ländern verfügbar.

Der Service ist kostenlos, allerdings können in einigen Ländern zum Servicezeitpunkt Gebühren und Einschränkungen vorhanden sein. In bestimmten Ländern ist vor der Erbringung der internationalen Garantieleistungen eine zusätzliche Dokumentation erforderlich. Dies kann z. B. ein Kaufnachweis oder ein Einfuhrnachweis sein. Ob die internationalen Garantieleistungen möglich sind, hängt vom Gerätetyp ab. Möglicherweise können in einigen Ländern nicht alle Modelle eines bestimmten Gerätetyps bedient werden.

Für welche Lenovo Think Systeme und Systeme der Marke Lenovo die internationalen Garantieleistungen in Frage kommen, können Sie unter <http://support.lenovo.com/gb/en/iwslookupthink> und <http://support.lenovo.com/gb/en/iwslookupidea> prüfen (für weitere Details zum spezifischen System halten Sie die Produktinformationen bereit).

## INTERNATIONALE GARANTIEERWEITERUNG

Mit dem Serviceangebot der internationalen Garantierweiterung (International Service Entitlement, ISE) werden Unfallschutz (Accidental Damage Protection, ADP), Einbehalten der Festplatte (Keep Your Drive, KYD) und Garantierweiterung für versiegelten Akku (Sealed Battery Warranty Extension, SBTY) um die internationale Abdeckung erweitert.

Dieses Programm können Sie für Lenovo Think Notebooks, Desktop-Computer und Workstations kaufen.

Die internationale Garantierweiterung kann auch für bereits erworbene Pakete verkauft werden (bis zu fünf Jahre Gesamtlaufzeit, abhängig vom Gerätetyp), jedoch muss dieser Zeitraum mit der Laufzeit der Garantierweiterung übereinstimmen. Die internationale Abdeckung entfällt mit Ablauf der Erweiterungen und der Garantie.

Durch den Kauf einer einzelnen internationalen Garantierweiterung erhält der Kunde die internationale Abdeckung für alle drei Erweiterungen – Unfallschutz (Accidental Damage Protection, ADP), Einbehalten der Festplatte (Keep Your Drive, KYD) oder Garantieverlängerung für versiegelten Akku (Sealed Battery Warranty Extension, SBTY). Beachten Sie, dass die eigentlichen Erweiterungen nicht im Angebot der internationalen Garantierweiterung enthalten sind.

Die internationale Garantierweiterung ist für die weltweite Gültigkeit (einschließlich China) konzipiert worden und löst ein großes Problem für unsere Verkaufsteams und unsere Kunden. Beachten Sie, damit der Service in einem Land anerkannt werden kann, muss der Service dort verfügbar sein und verkauft werden. Durch die Abdeckung der internationalen Garantierweiterung sind nicht automatisch alle Services in allen Ländern verfügbar.

# Standardgarantie-Servicelevel für Lenovo Think Produkte



## MAIL-IN-SERVICE

Der Mail-in-Service deckt alle elektrischen Teile ab; der Kunde muss das Produkt auf eigene Kosten und auf eigenes Risiko zur Reparatur an eine entsprechende Lenovo Einrichtung schicken. Lenovo ist für die Produktrücksendung verantwortlich, außer dies ist vom Service-Provider anders festgelegt worden.

**In EMEA ist dieses Servicelevel außerhalb der westeuropäischen Länder verfügbar.**

## EINLIEFERUNG DURCH KUNDEN (CUSTOMER CARRY-IN, CCI)

Im Rahmen der Einlieferung durch Kunden wird das Produkt in einem bestimmten Servicecenter repariert oder ausgetauscht. Die Kosten und Haftung für die Einlieferung trägt der Kunde. Nach Reparatur oder Austausch wird das Produkt an einer benannten Abhol-/Abgabestation (Pick-Up/Drop-Off, PUDO) zur Abholung bereitgestellt.

**In EMEA ist dieses Servicelevel in Israel und außerhalb der westeuropäischen Länder verfügbar.**

## ABHOL- UND ZUSTELLSERVICE PER KURIER (2-STUFIGES COLLECT & RETURN)

Mit dem Abhol- und Zustellservice per Kurier (früher Depot) wird das Produkt in einem bestimmten Servicecenter repariert. Die Versandkosten trägt der Service-Provider. Der Kunde muss das Produkt den Transport verpacken. Das Produkt wird von einem Kurier abgeholt und zu einem bestimmten Reparaturzentrum gebracht.

Nach Reparatur oder Austausch veranlasst der Service-Provider auf eigene Kosten die Rücklieferung des Geräts an den Abholstandort. Der Kunde ist jedoch für die Installation und Überprüfung des neuen Systems verantwortlich.

**Dieses Servicelevel ist in Österreich, Belgien, Dänemark, Finnland, Frankreich, Deutschland, Irland, Italien, Luxemburg, Niederlande, Norwegen, Portugal, Spanien, Schweiz, Schweden und Großbritannien verfügbar.**

## EXPRESS-ABHOL- UND ZUSTELLSERVICE PER KURIER

Beim Express-Abhol- und Zustellservice per Kurier (früher Express-Depot) wird der standardmäßige Lenovo Abhol- und Zustellservice per Kurier mit einer Bearbeitungszeit von sechs Werktagen auf eine schnellere Reparatur innerhalb von drei Werktagen erweitert.

Wenn der Kunde sein Gerät über unseren Logistikdienstleister an Lenovo geschickt hat, gibt Lenovo die Garantie, dass der Kunde das reparierte System am dritten Werktag zurückbekommt.

**Den Express-Abhol- und Zustellservice per Kurier können Sie als Erweiterung für Lenovo Think Notebooks und Tablets erwerben, die in Österreich, Deutschland, Irland und Großbritannien verkauft werden.**

## VOR-ORT-SERVICE

Lenovo führt eine erste Problembestimmung remote durch. Der Kunde ist angehalten, während der Problembestimmung und den möglicherweise von Lenovo angeforderten Tests mit einem Ansprechpartner des Lenovo Reparaturservices zusammenzuarbeiten. Das Ziel dieser Übung besteht darin zu ermitteln, ob das Problem remote behoben werden kann oder von der Umgebung beeinträchtigt wird.

**Sofern mit dieser Problembestimmung festgestellt wird, dass das überprüfte Lenovo Gerät fehlerhaft ist und nicht ordnungsgemäß funktioniert, besucht ein Servicetechniker den Kundenstandort - außer das Problem lässt sich mit einer CRU oder einem Software-/BIOS-/Microcode-Update lösen.**

Das Datum und die Uhrzeit für den Vor-Ort-Termin werden gemeinsam abgesprochen. Lenovo wird das fehlerhafte Gerät am Kundenstandort entweder reparieren oder austauschen und die ordnungsgemäße Funktionsweise verifizieren. Der Kunde muss einen geeigneten sauberen und gut ausgeleuchteten Arbeitsbereich stellen, in dem das Lenovo Gerät auseinander- und wieder zusammgebaut werden kann.

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

# Standardgarantie-Servicelevel für Lenovo Think Produkte



TECH INSTALL  
CRU - BROSCHÜRE  
HERUNTERLADEN

Einige Reparaturen müssen in einem Servicecenter vorgenommen werden. In einem solchen Fall schickt der Service-Provider das Produkt an das Servicecenter. Die Versandkosten übernimmt der Service-Provider.

Lenovo leitet keine Ausnahmen für Fälle ohne Problembestimmung weiter. Potenzielle Fälle, in denen eine eingeschränkte Problembestimmung vorliegt und/oder Kunden einen eigenen internen Vor-Ort-Support haben, lassen sich per Premier Support beheben, über den die IT-Abteilung des Kunden in ausgewählten Ländern weltweit Anspruch auf ein höheres Lenovo Support Level hat.

## VOR-ORT-SERVICE AM NÄCHSTEN WERKTAG

Sofern der Defekt/das Problem mit dem Produkt von der Lenovo Produktgarantie abgedeckt ist und nicht telefonisch oder über eine CRU gelöst werden kann, wird ein Techniker an den Kundenstandort geschickt, in der Regel am nächsten Werktag.

**Die Reaktionszeit am nächsten Werktag (Next Business Day, NBD) ist eine durchschnittliche Zielvorgabe und kein zugesichertes Servicelevel, weder für die Reaktionszeit noch für die Problemlösungszeit.**

Lenovo bietet diesen Service während der normalen Geschäftszeiten (z. B. Montag bis Freitag von 8.00 bis 17.00 Uhr) außer an Feiertagen an. Anrufe, die nach 15.00 Uhr Ortszeit (je nach Land unterschiedlich) eingehen, erfordern einen zusätzlichen Werktag für die Servicebereitstellung.

## INSTALLATION VON CRUS DURCH EINEN TECHNIKER (TECH INSTALL CRU, TICRU)

Wenn ein Problem mit dem Produkt durch eine CRU zum Austausch einer internen Komponente behoben werden kann, wird gemäß dem jeweiligen Servicetyp ein Techniker des Service-Providers an den Kundenstandort geschickt, der die CRU installiert. Im Rahmen der Lenovo Herstellergarantie liegt die Verantwortung für den Austausch externer Teile durch eine CRU beim Kunden.

## RAPID REPLACEMENT (EXPRESS-AUSTAUSCH)

Dieser Garantietyp steht für Monitore von Lenovo zur Verfügung. Mit Rapid Replacement (RR) melden Kunden einen Standardgarantiefall beim Kontaktzentrum (oder bei einem autorisierten Servicepartner von Lenovo) und durchlaufen die standardmäßige Fehlerbehebung. Wenn das Kontaktzentrum oder der autorisierte Servicepartner von Lenovo feststellt, dass das Produkt fehlerhaft ist und unter die Garantie fällt, wird der Versand eines Austauschgeräts veranlasst.

Nach Erhalt des Austauschgeräts müssen Kunden folgende Schritte ausführen:

1. Sie packen den neuen Monitor aus und verpacken das defekte Produkt im gleichen Versandkarton und mit denselben Verpackungsmaterialien.
2. Sie entfernen die Tasche oben auf dem Karton und bringen das Rücksendetikett, das sich in der Tasche befindet, oben auf dem Versandkarton an.

Für die Rücksendung des defekten Bildschirms können Kunden einen UPS Call-Agent mit einem bereits ausgedruckten autorisierten Rücksendetikett und der Paketnummer (einer 18-stelligen Ziffer) kontaktieren. Die Kontonummer lautet 74471Y, die Postleitzahl ist 64331 und die Zahlung muss im Voraus geleistet werden. Die Kontaktdetails befinden sich in der Lenovo Anweisung für Bildschirmretouren (Lenovo Monitors Returns Instruction Sheet), die in jeder Verpackung eines visuellen Produkts enthalten ist.

**Hinweis: Die Kunden müssen das defekte Produkt innerhalb von maximal zehn Werktagen zurücksenden. Falls das nicht geschieht, wird den Kunden das Austauschgerät in Rechnung gestellt. Das Austauschgerät muss nicht unbedingt neu sein, es muss aber ähnliche (oder höhere) Spezifikationen haben.**

# Standardgarantie-Servicelevel für Produkte der Marken Lenovo und Idea



## EINLIEFERUNG DURCH KUNDEN (CUSTOMER CARRY-IN, CCI)

Im Rahmen der Einlieferung durch Kunden wird das Produkt in einem bestimmten Servicecenter repariert oder ausgetauscht. Die Kosten und Haftung für die Einlieferung trägt der Kunde. Nach Reparatur oder Austausch wird das Produkt an einer benannten Abhol-/Abgabestation (Pick-Up/Drop-Off, PUDO) zur Abholung bereitgestellt.

In EMEA ist dieses Servicelevel außerhalb der westeuropäischen Länder verfügbar. Zudem ist es in Italien und in den baltischen Staaten erhältlich.

## ABHOL- UND ZUSTELLSERVICE PER KURIER

Mit dem Abhol- und Zustellservice per Kurier (früher Depot) wird das Produkt in einem bestimmten Servicecenter repariert. Die Versandkosten trägt Lenovo. Der Kunde muss das Produkt für den Transport verpacken und an das angegebene Reparaturzentrum senden. Nach Reparatur oder Austausch veranlasst der Service-Provider die Rücklieferung des PCs direkt an den Absender.

Das Servicelevel ist in Österreich, Belgien, Tschechien, Dänemark, Finnland, Frankreich, Deutschland, Irland, Luxemburg, Niederlande, Polen, Slowakei, Schweiz, Schweden und Großbritannien verfügbar.

## VOR-ORT-SERVICE

Lenovo führt eine erste Problembestimmung per Telefon oder remote durch. Der Kunde ist angehalten, während der Problembestimmung und zur Ausführung der möglicherweise von Lenovo angeforderten Tests mit einem Lenovo Service Ansprechpartner zusammenzuarbeiten. Das Ziel dieser Übung besteht darin zu ermitteln, ob das Problem remote behoben werden kann oder von der Umgebung beeinträchtigt wird.

Sofern mit dieser Problembestimmung festgestellt wird, dass das überprüfte Lenovo Gerät fehlerhaft ist und nicht ordnungsgemäß funktioniert, besucht ein Servicetechniker den Standort Ihres Kunden – außer das Problem lässt sich mit einer CRU oder einem Software-/BIOS-/Microcode-Update lösen.

Das Datum und die Uhrzeit für den Vor-Ort-Termin werden gemeinsam abgesprochen. Lenovo wird das fehlerhafte Gerät am Kundenstandort reparieren und die ordnungsgemäße Funktionsweise verifizieren. Ihr Kunde muss einen geeigneten sauberen und gut ausgeleuchteten Arbeitsbereich stellen, in dem das Lenovo Gerät auseinander- und wieder zusammengesetzt werden kann.

Einige Reparaturen müssen in einem Servicecenter vorgenommen werden. In dem Fall muss der Kunde das Produkt auf eigene Kosten zur Reparatur an das Servicecenter senden (weitere Informationen finden Sie im Service „Abhol- und Zustellservice per Kurier“).

Der Vor-Ort-Service wird nur für ausgewählte Produkte angeboten, zudem muss der Kunde die Garantioption „Vor-Ort-Service“ erworben haben (diese ist nicht als Basisgarantie verfügbar).

Das Servicelevel ist in Armenien, Österreich, Belgien, Tschechien, Dänemark, Finnland, Frankreich, Georgien, Deutschland, Irland, Israel, Italien, Kasachstan, Moldau, Niederlande, Norwegen, Polen, Russland, Spanien, Schweden, Schweiz, Ukraine und Großbritannien verfügbar.

 [LENOVO PCSD  
GARANTIESERVICES -  
BROSCHÜRE  
HERUNTERLADEN](#)

 [VOR-ORT-SERVICE  
UND TECH INSTALL  
CRU -BROSCHÜRE  
HERUNTERLADEN](#)

 [GARANTIESUCHE](#)

# Garantieerlängerungen und -erweiterungen

## ÜBERSICHT

Lenovo bietet eine breite Angebotspalette an Reparaturservices, mit denen die Basisgarantie auf ein höheres Servicelevel erweitert und/oder ihre Laufzeit verlängert wird.

Die Garantieerlängerungen und -erweiterungen sind eine Gruppe flexibler Lösungen, um die unterschiedlichen Supportanforderungen der Kunden und die spezifischen Anforderungen des turnusmäßigen PC-Austauschs zu erfüllen:

- Garantieerlängerungen
- Vor-Ort-Service
- Installation von CRUs durch einen Techniker (Tech Install CRU, TICRU)
- Express-Abhol- und Zustellservice per Kurier

Garantieerlängerungen und -erweiterungen können nur vor Ablauf der Basisgarantie erworben werden. Der Garantiezeitraum beginnt mit dem Startdatum der Basisgarantie für das System.

## HARDWAREKOMPATIBILITÄT

- Garantieerlängerungen – alle Systeme der Marken Lenovo Think, Lenovo und Idea
- Vor-Ort-Service – Lenovo ThinkPad Notebooks, Lenovo ThinkCentre Desktop- und All-in-One-Computer, Lenovo ThinkStation Workstations sowie ausgewählte Notebooks, Desktop- und All-in-One-Computer der Marken Lenovo und Idea
- Tech Install CRU – alle Produkte der Marke Lenovo Think
- Express-Abhol- und Zustellservice per Kurier – Lenovo ThinkPad Notebooks und Tablets

Die Teilenummern und Preise sind nach PC-Produktreihe und Basisgarantie des Produkts sortiert. Details zur Kompatibilität finden Sie im Services Selection Guide.

## WICHTIGE MERKMALE

- Garantieerlängerungen erweitern die Laufzeit der Basisgarantie auf dem bestehenden Servicelevel und bieten so länger Schutz vor unvorhergesehenen Reparatur- oder Austauschkosten. Garantieerlängerungen sind mit bis zu fünf Jahren Laufzeit für Lenovo Think Produkte und mit bis zu drei Jahren Laufzeit für Produkte der Marken Idea/Lenovo erhältlich.
- Der Vor-Ort-Service deckt Ersatzteile und Arbeitsaufwand für Reparaturen ab, wobei die Reparatur vor Ort am Unternehmensstandort des Kunden oder Zuhause durchgeführt wird.

- Mit Tech Install CRU erfolgt die Installation von allen internen Komponenten durch einen qualifizierten Lenovo Techniker vor Ort.
- Beim Express-Abhol- und Zustellservice per Kurier (früher Express-Depot) wird der standardmäßige Lenovo Abhol- und Zustellservice per Kurier mit einer Bearbeitungszeit von sechs Werktagen auf eine schnellere Reparatur innerhalb von drei Werktagen erweitert, nachdem der Kunde sein Gerät über unseren Logistikdienstleister an Lenovo geschickt hat.

## VORTEILE FÜR UNSERE KUNDEN

- Kostengünstige Reparaturen für Defekte, die nach Ablauf der Basisgarantie für das System auftreten.
- Der kontrollierte PC-Lebenszyklus sowie konsistenter technischer Support sind maßgeschneidert für individuelle Geschäftsanforderungen.
- Betriebskosten werden reduziert und Ausgaben für ungeplante Wartung minimiert.
- Kürzere Ausfallzeit und leistungsfähiger technischer Support im Anschluss an den Geräteerwerb sorgen beim Kunden für maximale Hardwareverfügbarkeit und Produktivität.
- Die globale Abdeckung bietet vereinheitlichte Servicelevel für multinationale Unternehmen.
- Mit Tech Install CRU werden die IT-Mitarbeiter entlastet, da sie keine internen Komponenten installieren müssen, sodass mehr Arbeitszeit für geschäftskritische Aufgaben zur Verfügung steht.
- Kunden, die den Express-Abhol- und Zustellservice per Kurier mit Unfallschutz (Accidental Damage Protection, ADP) erworben haben, erhalten automatisch auch einen Express-Service bei Reparaturen im Rahmen des Unfallschutzes.

## VORTEILE FÜR UNSERE BUSINESS PARTNER

- Die umfangreichen und flexiblen Services lassen sich gut verkaufen und sind in der jeweiligen Landessprache verfügbar.
- Der Express-Abhol- und Zustellservice per Kurier ist eine einzigartige Garantieerweiterung für Lenovo ThinkPad Tablets, die nicht unter den Vor-Ort-Service fallen.
- Upselling-Option einer „standardmäßigen“ Serviceerweiterung oder Hardcopy zum Zeitpunkt, an dem der Kunde das Gerät erwirbt.
- Lenovo Services Angebote bieten eine hohe Gewinnspanne.

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

# Garantieerlängerungen und -erweiterungen

## SERVICEREGISTRIERUNG

Ein Lenovo Service ist elektronisch sowie in Papierform erhältlich, die Registrierung erfolgt online unter [www.lenovo.com/registration](http://www.lenovo.com/registration). Kunden sollten die Serviceregistrierung und die Bestätigungs-E-Mails als Vertragsnachweis aufbewahren.

Für die Serviceaktivierung muss der elektronisch oder in Papierform erworbene Lenovo Service von den Kunden registriert werden. Auf diese Weise lassen sich etwaige Verzögerungen aufgrund von Berechtigungsprüfungen vermeiden. Erfolgt keine Registrierung, wird seitens Lenovo das Basisgarantie-Servicelevel sowie der entsprechende Lieferzeitraum eingehalten.

## WER STELLT DIESE SERVICES BEREIT?

Lenovo Garantieservices (Lenovo Warranty Services) werden durch autorisierte Servicepartner von Lenovo bereitgestellt.

## WO FINDEN UNSERE KUNDEN HILFE?

Wenn bei unseren Kunden ein Problem auftritt, das von Lenovo Garantieservices (Lenovo Warranty Services) abgedeckt wird, wenden sich die Kunden an den nächsten autorisierten Servicepartner von Lenovo. Sie finden diese unter [pccsupport.lenovo.com/serviceprovider](http://pccsupport.lenovo.com/serviceprovider). Alternativ können die Kunden auch bei Lenovo anrufen, um diesen Service in Anspruch zu nehmen. Die örtlichen Telefonnummern können hier aufgerufen werden: [www.lenovo.com/support/phone](http://www.lenovo.com/support/phone).

Die Standardservicezeiten sind von 09.00 Uhr bis 17.00 Uhr örtlicher Zeit. Für den Service am nächsten Werktag muss der Anruf bis 15.00 Uhr Ortszeit (je nach Land unterschiedlich) eingegangen sein. Für Einlieferung durch Kunden und Abhol- und Zustellservice per Kurier liegt die Standardbearbeitungszeit zwischen sieben und zehn Werktagen. Beim Vor-Ort-Service hingegen ist es in westeuropäischen Ländern in der Regel der nächste Werktag für Lenovo ThinkPad Geräte und der nächste/übernächste Werktag für Lenovo ThinkCentre Geräte. Beachten Sie, dass es sich um Zielvorgaben handelt, nicht um verbindliche Lösungszusagen. Reparaturen mit Express-Abhol- und Zustellservice per Kurier haben eine garantierte Bearbeitungszeit von drei Werktagen.

## SERVICEVERFÜGBARKEIT

Garantieerlängerungen sind in allen EMEA-Ländern möglich, in denen das Produkt verkauft und repariert wird.

Die Verfügbarkeit des Vor-Ort-Service ist je nach Marke unterschiedlich. Der Vor-Ort-Service für Lenovo Think Produkte ist in west- und osteuropäischen Ländern, der Türkei und den meisten MEA-Ländern erhältlich\*. Für Idea/Lenovo Produkte kann der Vor-Ort-Service in den meisten westeuropäischen Ländern sowie in ausgewählten osteuropäischen Ländern und GUS-Staaten erworben werden\*\*.

Der Express-Abhol- und Zustellservice per Kurier ist in Österreich, Deutschland, Irland und Großbritannien verfügbar.

Kunden können den Garantieservice in dem Land, in welchem das Produkt gekauft wurde, oder im Ausland (sofern die Qualifizierung für internationale Garantieleistungen vorliegt) durch einen Anruf bei Lenovo erwerben. Die örtlichen Telefonnummern können hier aufgerufen werden: [www.lenovo.com/support/phone](http://www.lenovo.com/support/phone).

## BESONDERE ANMERKUNGEN/AUSSCHLÜSSE (EXPRESS-ABHOL- UND ZUSTELLSERVICE PER KURIER)

Lenovo ist unter bestimmten Bedingungen nicht für die SLA-Einhaltung des Express-Abhol- und Zustellservice per Kurier verantwortlich:

- Die SLA-Uhr läuft erst ab dem Tag, an dem der Kunde das defekte Gerät bis zur festgelegten Ortszeit an den Logistikdienstleister übergeben hat.
- Sollten Ersatzteile nicht verfügbar sein, wird der Kunde bevorzugt beliefert.
- Der Kunde hält sich bei der Einsendung eines Geräts zur Reparatur nicht an die Anweisungen von Lenovo (z. B. wird das Systemkennwort nicht angegeben).
- Das System weist einen vom Kunden verursachten Schaden auf, hat aber keinen Unfallschutz (Accidental Damage Protection, ADP).

\* Frankreich ohne DOM/TOM und alle anderen Überseeterritorien und -dependancen  
Nur auf dem britischen Festland  
Osteuropa ohne das Kosovo

\*\* Westeuropa ohne baltische Staaten, Island, Liechtenstein  
Osteuropa – nur in Tschechien, Ungarn, Polen  
GUS-Staaten – nur in Armenien, Georgien, Kasachstan, Moldau, Russland, Ukraine

# Garantieservice für versiegelten Akku

## ÜBERSICHT

**Diese extra Reihe der angebotenen Garantieservices ist speziell auf PCs mit versiegeltem Akku ausgerichtet. Eine Kombination mit anderen Services für Garantie und Geräteschutz ist möglich.**

## HARDWAREKOMPATIBILITÄT

- Lenovo ThinkPad Notebooks mit integriertem (versiegeltem) Akku
- Lenovo ThinkPad Tablets
- Ausgewählte Notebooks der Marken Idea und Lenovo sowie Miix Produkte

Die Teilenummern und Preise sind nach PC-Produktreihe und Basisgarantie des Produkts sortiert. Details zur Kompatibilität finden Sie im PCSD Services Selection Guide.

## WICHTIGE MERKMALE

- Die Garantie für versiegelten Akku wird von ein auf drei Jahre für Notebooks und von ein auf zwei Jahre für Tablets verlängert und umfasst den einmaligen Austausch durch einen zertifizierten Lenovo Techniker für den Fall, dass ein Akku den Mindestleistungsstandard nicht erfüllt.
- Kann mit einer Garantieverlängerung für Einlieferung durch Kunden auf drei Jahre oder einer Garantieverlängerung auf Vor-Ort-Service am nächsten Werktag für Lenovo ThinkPad Notebooks und einer Garantieverlängerung für Einlieferung durch Kunden auf zwei Jahre für Lenovo ThinkPad Tablets kombiniert werden.
- Für absolute Sorgenfreiheit sind zusätzlich der Unfallschutz (Accidental Damage Protection, ADP) und die Option zum Einbehalten der Festplatte (Keep Your Drive, KYD) möglich.

## VORTEILE FÜR UNSERE KUNDEN

- Schneller Akkuaustausch durch qualifizierte Techniker, die von der eingeschränkten 1-Jahres-Garantie nicht abgedeckt wird.
- Die Garantie für versiegelten Akku wird zu einem geringen Einmalpreis angeboten, etwa 1/7 der Kosten für einen versiegelten Austauschakku, der von der Garantieverlängerung nicht abgedeckt ist.
- Die Vor-Ort-Serviceoption bietet maximale Systemverfügbarkeit, falls ein Akkuaustausch erforderlich ist (nur für Lenovo ThinkPad Notebooks erhältlich).
- Die Kosten für ungeplante Ausgaben und Systemausfälle werden verringert.

## VORTEILE FÜR UNSERE BUSINESS PARTNER

- Das erweiterte Serviceangebot gilt für Lenovo Geräte mit einem versiegelten Akku.
- Mit dem Garantieservice für versiegelten Akku können die Kunden sicher sein, dass ein effektiver und effizienter Akkuaustausch von Lenovo zertifizierten Technikern vorgenommen wird.
- Kundenzufriedenheit sowohl mit der Hardware als auch mit dem Service führt zu stabileren langfristigen Beziehungen und mehr Wiederholungskäufen.

## SEGMENT/ZIELGRUPPE

Die Garantie für versiegelten Akku ist ideal für Führungskräfte und Besitzer von kleinen Unternehmen, bei denen die PC-Systemverfügbarkeit für den täglichen Geschäftsbetrieb unerlässlich ist. Außerdem ist sie gut für Kunden mit begrenztem IT-Budget geeignet, deren IT-Kosten zuverlässig und planbar sein müssen und ungeplante Ausgaben für einen Akkuaustausch sich als problematisch erweisen könnten.

## VERKAUFSINFORMATIONEN

Die Angebote von Lenovo Services in Kombination mit der Garantie für versiegelten Akku haben eine Standardteilenummer und können ebenso wie Lenovo Hardwareprodukte über APOS/SAP bestellt werden.

Alle gültigen Teilenummern werden im Lenovo Services Selection Guide aufgeführt. Dieser Leitfaden enthält eine Liste mit Querverweisen von Lenovo Services für die entsprechenden Gerätetypen. Die Kompatibilität basiert auf dem Gerätetyp (Machine Type, MT) und der Basisgarantie. Der Service wird mit demselben Online-Registrierungsverfahren aktiviert wie die anderen Lenovo Standardgarantieservices.

## FORMAT

Lenovo Garantieverlängerungen mit Garantieverlängerung für versiegelten Akku sind in elektronischer oder Papierform erhältlich.

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

# Garantieservice für versiegelten Akku

## SERVICEREGISTRIERUNG

Ein Lenovo Service ist elektronisch sowie in Papierform erhältlich, die Registrierung erfolgt online unter [www.lenovo.com/registration](http://www.lenovo.com/registration). Kunden sollten die Serviceregistrierung und die Bestätigungs-E-Mails als Vertragsnachweis aufbewahren.

Für die Serviceaktivierung muss der elektronisch oder in Papierform erworbene Lenovo Service von den Kunden registriert werden. Auf diese Weise lassen sich etwaige Verzögerungen aufgrund von Berechtigungsprüfungen vermeiden. Erfolgt keine Registrierung, wird seitens Lenovo das Basisgarantie-Servicelevel sowie der entsprechende Lieferzeitraum eingehalten.

## WER STELLT DIESEN SERVICE BEREIT?

Der Garantieservice für versiegelten Akku wird durch autorisierte Servicepartner von Lenovo bereitgestellt.

## WO FINDEN UNSERE KUNDEN HILFE?

Bei einem Akku, der keine durch den Kunden austauschbare Funktionseinheit ist (also nicht zu CRUs zählt), muss das Gerät an ein Reparaturzentrum oder eine Vor-Ort-Reparatureinrichtung mit einem erfahrenen Techniker geschickt werden, damit der Akku ausgetauscht werden kann.

Kunden können diesen Garantieservice durch einen Anruf bei Lenovo erwerben. Die örtlichen Telefonnummern können hier aufgerufen werden: [www.lenovo.com/support/phone](http://www.lenovo.com/support/phone).

## SERVICEVERFÜGBARKEIT

Der Service ist in den meisten EMEA-Ländern verfügbar.

## BESONDERE ANMERKUNGEN/AUSSCHLÜSSE

- Der versiegelte Akku ist eine nicht vom Kunden austauschbare Funktionseinheit (zählt also nicht zu den CRUs) für ultraflache Produkte.
- Die typische Benutzererfahrung ist auf schätzungsweise 300 Lade- und Entladezyklen pro Jahr ausgelegt. Dieser Akku mit 1.000 Zyklen hält länger als drei Jahre. Die Akkuleistung nimmt jedoch im Laufe der Zeit ab und Variablen wie Temperatur, Nutzung und Zeit wirken sich auf die Akkulaufzeit aus.
- Die Grenzwerte für den Akkuzustand werden vom integrierten Lenovo Diagnosetool für den Akku ermittelt, das all diese Faktoren berücksichtigt.
- Die Standardgarantie für den Akku beträgt ein Jahr, unabhängig von der Systemgarantie.
- Die Garantieverlängerung für versiegelten Akku (Sealed Battery Warranty Extension, SBTY) ist in dem Land verfügbar, in dem der Kunde diesen Service erworben hat. Falls das System in ein anderes Land mitgenommen wird, ist der Service nicht übertragbar. Eine Erweiterung auf internationale Abdeckung ist für SBTY als eigenständiges Angebot erhältlich. Details dazu finden Sie im Thema „Internationale Garantieverlängerung“ (Seite 10).



# Premier Support

## ÜBERSICHT

Lenovo Premier Support bringt unseren Kunden direkt in Kontakt mit hochqualifizierten Technikern in EMEA, die bei Hard- und Softwareproblemen beraten und bei Bedarf auch Vor-Ort-Service am nächsten Werktag erbringen.

## HARDWAREKOMPATIBILITÄT

- Desktop-Computer, Notebooks und Workstations der Marke Lenovo Think
- Ausgewählte Notebooks der Marken Idea und Lenovo sowie Miix Produkte

## WICHTIGE MERKMALE

- Technischer Callcenter-Support wochentags von 7.00 bis 19.00 Uhr (CET)
- Vor-Ort-Service am nächsten Werktag mit priorisierter Arbeits- und Ersatzteilbereitstellung\*
- Benannter Technical Account Manager für spezialisierte Fehlerbehebung
- Zentraler Ansprechpartner für umfassendes Fallmanagement zur Bearbeitung aller Probleme von Anfang bis Ende
- Original Equipment Manufacturer (OEM)
- Software-Support für mehr als nur Hardware-Support

## VORTEILE FÜR UNSERE KUNDEN

- Ein zentraler Ansprechpartner in der Support-Organisation
- Höhere Produktivität durch verringerten Zeitaufwand für Problemlösungen
- Umfassende Problembehebung von hochqualifizierten Technikern in EMEA
- Bessere Support-Erfahrung durch weniger Support-Schritte

## VORTEILE FÜR UNSERE BUSINESS PARTNER

- Zusatzlösung - eine Möglichkeit, unserem Kunden ein umfangreicheres Support-Paket anzubieten.
- Schnelle Reaktionszeit, Umgehung von Warteschleifen bei Telefonanrufen, sofortiger Zugang zu erweitertem technischen Support - höhere Kundenzufriedenheit für stabilere langfristige Beziehungen und mehr Wiederholungskäufe.

## SEGMENT/ZIELGRUPPE

- Globale/große Unternehmen mit eigenen internen IT-Teams für First-Level-Diagnosen.
- Kunden mit einer hohen Anzahl an Lenovo Produkten, die Express-Support-Services erfordern.
- Kunden, die Lenovo Equipment mit hoher Verfügbarkeit benötigen.

## VERKAUFSINFORMATIONEN

Premier Support Angebote sind als Standardteilenummern erhältlich. Sie finden diese im Lenovo Services Selection Guide zusammen mit einer Liste an Querverweisen von Lenovo Services für die entsprechenden Gerätetypen und Basisgarantien. Premier Support kann mit anderen Lenovo Services kombiniert werden. Die Garantierweiterung für Vor-Ort-Service ist Voraussetzung.

## FORMAT

Premier Support Angebote sind nur in elektronischer Form erhältlich.

## SERVICEVERFÜGBARKEIT

Premier Support ist in den meisten europäischen Ländern verfügbar - Österreich, Belgien, Dänemark, Estland, Finnland, Frankreich, Deutschland, Griechenland, Irland, Italien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Niederlande, Norwegen, Polen, Portugal, Russland, Spanien, Schweden, Schweiz und Großbritannien.

Außerdem ist dieses Angebot in allen wichtigen Ländern außerhalb Europas erhältlich - Australien, Hongkong, Indien, Japan, Malaysia, Neuseeland, Singapur, Thailand (asiatisch-pazifischer Raum); Brasilien, Kolumbien, Mexiko, Peru (Lateinamerika); Kanada, Puerto Rico und die USA (Nordamerika).

## SERVICEREGISTRIERUNG

Premier Support benötigt eine Seriennummer und muss online unter [www.lenovo.com/registration](http://www.lenovo.com/registration) registriert werden. Kunden sollten die Lenovo Services Registrierung und die Bestätigungs-E-Mails als Vertragsnachweis aufbewahren.

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

# Premier Support

Für die Serviceaktivierung muss Premier Support von den Kunden registriert werden. Auf diese Weise lassen sich etwaige Verzögerungen aufgrund von Berechtigungsprüfungen vermeiden. Erfolgt keine Registrierung, wird seitens Lenovo das Basisgarantie-Servicelevel sowie der entsprechende Lieferzeitraum eingehalten.

## **WER STELLT DIESEN SERVICE BEREIT?**

Der Service wird von Lenovo oder autorisierten Partnern von Lenovo bereitgestellt.

## **WO FINDEN UNSERE KUNDEN HILFE?**

Als Voraussetzung für die Servicenutzung muss der Service für einen Computer registriert werden. In der Registrierungs-E-Mail sind entsprechende Support-Telefonnummern enthalten. Um den Service zu nutzen, müssen die Kunden einfach die Hotline für den Premier Support anrufen, wenn sie Hilfe bei diesem Computer benötigen. Kunden sollten ihre eigene örtliche Telefonnummer anrufen.

## **BESONDERE ANMERKUNGEN/AUSSCHLÜSSE**

- Premier Support ist weder eine Garantie noch ein Ersatz für die Garantieverweiterung.
- Software-Anwendungen von Unternehmen (z. B. SAP) sind nicht enthalten.
- Der Zeitraum von Premier Support muss der gesamten Garantiezeit entsprechen.
- Premier Support kann nur bei Geräten mit der Garantieverweiterung für Vor-Ort-Service registriert werden.

# Lenovo Services Premium Support

## ÜBERSICHT

Lenovo Services Premium Support Service, die im Falle von Problemen mit Software und Infrastruktur Support bietet:

- Datensicherung
- Entfernen von Viren
- Systemfunktionsprüfung und Fehlerbehebung
- Softwareinstallation
- Installation von Microsoft Office
- Installation des Windows-Betriebssystems
- Installation und Konfiguration von Peripheriegeräten
- Wi-Fi-Druckereinrichtung

## HARDWAREKOMPATIBILITÄT

- Notebooks, Tablets und Desktop-Computer der Marken Lenovo Think, Lenovo und Idea

## WICHTIGE MERKMALE

- Bietet Lösungen für Probleme mit einem langsamen Computer, Heimnetzwerk oder Technologie im Allgemeinen.
- Unschlagbarer Service mit dem besten Preis pro Minute und bester Problembehebungszeit (durchschnittlich sechs Minuten).

## VORTEILE FÜR UNSERE KUNDEN

- Da das Problem direkt im ersten Lösungsgang behoben wird, lassen sich Zeit und Aufwand sparen.
- Dieser On-Demand-Service muss nicht im Voraus erworben werden.
- Eine Registrierung der Seriennummer, Teilenummer oder des Service ist nicht erforderlich.
- Bei diesem Service schalten sich die Techniker remote auf den PC auf, daher sind auf Kundenseite keine entsprechenden Kenntnisse erforderlich.
- Dieser Service bietet zusätzlichen Support für Infrastruktur und Software und stellt damit eine Ergänzung der Lenovo Garantie- und Geräteschutzservices dar.

## VORTEILE FÜR UNSERE BUSINESS PARTNER

- Durch das Angebot eines Supportprodukts, mit dem die Kunden ihre Probleme in Bezug auf Software und Infrastruktur lösen lassen können, wird unser Kundendienst erweitert und die Workload unserer Business Partner verringert.

## SEGMENT/ZIELGRUPPE

- Privatanwender
- Kleine und mittlere Unternehmen

## VERKAUFSINFORMATIONEN

Der Service kann über eine kostenpflichtige (örtliche) Telefonnummer erworben werden; die Preise sind je nach Land unterschiedlich.

## FORMAT

Der Lenovo Services Premium Support besteht aus einer gebührenpflichtigen Telefonnummer, die sieben Tage in der Woche erreichbar ist. Der Support erfolgt in Landessprache, die Callcenter-Mitarbeiter sind Muttersprachler.

## SERVICEVERFÜGBARKEIT

**Der Service ist in Österreich, Deutschland, Irland, Schweiz (Support auf deutsch) und Großbritannien verfügbar.**

## SERVICEREGISTRIERUNG

Der Lenovo Services Premium Support ist ein On-Demand-Service. Eine Registrierung ist nicht erforderlich.

## WER STELLT DEN SERVICE BEREIT?

Der Service wird von den Mitarbeitern des Lenovo/Medion Callcenters erbracht.

## WO FINDEN UNSERE KUNDEN HILFE?

**Der Kunde ruft die „Premium Line“-Telefonnummer für das jeweilige Land an. Der Support ist täglich erreichbar, und zwar von Montag bis Freitag zwischen 07.00 und 23.00 Uhr sowie Samstag und Sonntag von 10.00 bis 18.00 Uhr.**

## BESONDERE ANMERKUNGEN/AUSSCHLÜSSE

**Dieser Service leistet keinen technischen Support, bei dem Kunden Vor-Ort-Reparaturen in Auftrag geben oder Hardwareprobleme besprechen können.**

**Die Links für den Premium Support werden auf den öffentlich zugänglichen Lenovo Homepages unter „Garantie & Reparatur“ angegeben.**

 UNFALLSCHUTZ  
(ACCIDENTAL  
DAMAGE PROTECTION,  
ADP) - BROSCHÜRE  
HERUNTERLADEN

 SERVICEVERTRAG  
FÜR PC-GERÄTE  
HERUNTERLADEN

## ÜBERSICHT

Der Unfallschutz (Accidental Damage Protection, ADP) gehört zur **Lenovo Protection Services-Produktfamilie** und stellt mit seiner Unfallschutzoption für mobile Systeme eine Ergänzung der **Lenovo Garantieservices (Lenovo Warranty Services)** dar. Damit werden ungeplante IT-Ausgaben für die Reparatur oder den Austausch von Hardwareprodukten abgedeckt, die aufgrund von unbeabsichtigten Unfällen beschädigt wurden.

## HARDWAREKOMPATIBILITÄT

- Lenovo ThinkPad Notebooks und Tablets
- Notebooks, Tablets und All-in-One-Computer der Marken Idea und Lenovo

## WICHTIGE MERKMALE

- Der Unfallschutz beinhaltet die mit der Reparatur verbundenen Arbeitskosten.
- Für umfangreiche Reparaturarbeiten (bei Bedarf auch mehrere Reparaturen) oder den Austausch (falls eine Reparatur nicht möglich ist) gilt die vollständige Abdeckung.
- Komponenten wie CPU, HDD, optisches Laufwerk, LCD-Bildschirm, Hauptspeicher, Tastatur, Cursorsteuerung, integrierte Kamera usw. fallen unter diese Garantie.
- Nicht abgedeckt sind Akkus, externe Peripheriegeräte sowie Zubehör, zum Zeitpunkt des Produkterwerbs nicht von Lenovo installierte optionale Funktionen, externe Tastaturen, Mäuse, Digitalisierstifte, Gehäuse und Hüllen, Netzkabel und Adapter, Stationen, Andockstationen, Drucker, Scanner, externe Laufwerke, Software (vorinstalliert oder separat erworben), Bänder, Festplatten, CDs, DVDs, Filme oder andere Medien, Produkte anderer Hersteller (ohne Lenovo Logo), auch wenn diese von Lenovo verkauft werden.
- Abgedeckt sind unter anderem versehentliches Herunterfallen, Stöße und Hardwaredefekte, die unter normalen Betriebsbedingungen und im normalen Gebrauch auftreten, einschließlich Überspannung und Schäden am integrierten LCD-Display.
- Der Unfallschutz schließt nicht den Verlust oder Diebstahl (auch von Daten), keine kosmetischen oder bereits bestehende Schäden und keine Schäden ein, die durch Brandstiftung, Missbrauch, Entfernung oder Veränderung von Komponenten oder Gebrauch unter anormalen Betriebsbedingungen entstehen.

## VORTEILE FÜR UNSERE KUNDEN

- Sicherheit – der Unfallschutz deckt unvorhergesehene IT-Ausgaben für den Austausch beschädigter Geräte ab.
- Kurze Ausfallzeit – deckt bei durch Unfällen verursachten Schäden die Arbeitszeit, Ersatzteile und den Austausch des gesamten Geräts ab (wenn keine Reparatur möglich ist).

- Geringere Gesamtbetriebskosten dank durchschnittlich 28 % Kostenersparnis im Vergleich zu den Kosten einer Reparatur.
- Der Service wird von Lenovo bereitgestellt, nicht von einem externen Versicherungsunternehmen. Kunden stehen also jederzeit direkt mit Lenovo in Kontakt.
- Gute Absicherung für mobile Benutzer.

## VORTEILE FÜR UNSERE BUSINESS PARTNER

- Qualitätssicherung – die im Rahmen des Unfallschutzes anfallenden Reparaturen übernehmen von Lenovo geschulte Techniker, die von Lenovo zertifizierte Ersatzteile einbauen (damit fallen Zweitreparaturen weg).
- Upselling-Option einer „standardmäßigen“ Serviceerweiterung oder Hardcopy zum Zeitpunkt, an dem der Kunde das Gerät erwirbt.
- Lenovo Services Angebote bieten eine hohe Gewinnspanne.
- Der Unfallschutz schützt die Kundeninvestitionen.
- Support erfolgt in der Landessprache.
- Ihre Kunden haben einen zentralen Ansprechpartner.

## SEGMENT/ZIELGRUPPE

Der Unfallschutz richtet sich an Kunden, die in einer mobilen Umgebung arbeiten sowie an Kunden, die sich Gedanken über Reparaturkosten machen.

## VERKAUFSINFORMATIONEN

Der Unfallschutz kann als eigenständiger Service oder in Kombination mit Garantieverlängerungen und/oder Garantierweiterungen erworben werden.

**Der Unfallschutz muss binnen 90 Tagen nach dem Kauf von einem neuen Lenovo System erworben werden.**

Die Teilenummern und Preise sind nach PC-Produktreihe und Basisgarantie des Produkts sortiert. Details zur Kompatibilität finden Sie im Services Selection Guide.

## FORMAT

Der Unfallschutz ist elektronisch sowie in Papierform erhältlich.

## SERVICEVERFÜGBARKEIT

**Der Service ist in den meisten EMEA-Ländern verfügbar.**

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

# Unfallschutz (Accidental Damage Protection, ADP)

## SERVICEREGISTRIERUNG

Der Unfallschutz wird online unter [www.lenovo.com/registration](http://www.lenovo.com/registration) registriert. Kunden sollten die Lenovo Services Registrierung und die Bestätigungs-E-Mails als Vertragsnachweis aufbewahren.

Für die Servicenutzung muss der Service von den Kunden registriert werden. Auf diese Weise lassen sich etwaige Verzögerungen aufgrund von Berechtigungsprüfungen vermeiden. Erfolgt keine Registrierung, wird seitens Lenovo das Basisgarantie-Servicelevel sowie der entsprechende Lieferzeitraum eingehalten.

## WER STELLT DEN SERVICE BEREIT?

Der Unfallschutz wird über autorisierte Servicepartner von Lenovo bereitgestellt.

## WO FINDEN UNSERE KUNDEN HILFE?

Das Verfahren zur Nutzung des Unfallschutzes ist das gleiche wie bei den angebotenen Garantieservices. Der Kunde kann sich entweder an einen autorisierten Servicepartner von Lenovo wenden oder das Lenovo Callcenter anrufen. Ebenso wie bei den Garantieservices wird eine Problembestimmung ausgeführt.

Eine Übersicht der autorisierten Servicepartner von Lenovo finden Sie unter [pcsupport.lenovo.com/serviceprovider](http://pcsupport.lenovo.com/serviceprovider). Die örtlichen Telefonnummern für den Lenovo Support Desk können hier aufgerufen werden: [www.lenovo.com/support/phone](http://www.lenovo.com/support/phone).

Die Standardservicezeiten sind von 09.00 Uhr bis 17.00 Uhr örtlicher Zeit. Für den Service am nächsten Werktag muss der Anruf bis 15.00 Uhr Ortszeit (je nach Land unterschiedlich) eingegangen sein.

## BESONDERE ANMERKUNGEN/AUSSCHLÜSSE

Der Unfallschutz muss binnen 90 Tagen nach dem Kauf von einem neuen Lenovo System erworben werden. Die Servicelaufzeit beginnt gleichzeitig mit der Garantielaufzeit des Produkts.

Der Service ist auf einen Produktaustausch beschränkt.

Der Unfallschutz (Accidental Damage Protection, ADP) ist in dem Land oder der Region verfügbar, in dem der Kunde diesen Service erworben hat. Falls das System in ein anderes Land mitgenommen wird, ist der Service nicht übertragbar. Eine Erweiterung auf internationale Abdeckung ist für den Unfallschutz (Accidental Damage Protection, ADP) als eigenständiges Angebot erhältlich. Details dazu finden Sie im Thema „Internationale Garantieerweiterung“ (Seite 10).

## ERBRINGUNG DES VOR-ORT-SERVICE AM NÄCHSTEN WERKTAG BEI ERWERB DES UNFALLSCHUTZES

Wenn der Kunde gemäß der eingeschränkten Lenovo Herstellergarantie den Vor-Ort-Service in Anspruch nehmen kann und der Service-Provider ermittelt hat, dass dieses Produkt am Standort des Kunden repariert werden soll, dann führt der Service-Provider die Produktreparatur am Kundenstandort durch. Einige Reparaturen müssen in einem Servicecenter vorgenommen werden. In einem solchen Fall schickt der Service-Provider das Produkt auf eigene Kosten an das Servicecenter.

Wird die Vor-Ort-Garantie zusammen mit dem Unfallschutz gekauft, werden Reparaturen im Rahmen des Vor-Ort-Servicelevels auf LCD-Bildschirme und Tastaturen, die nicht vom Kunden ausgetauscht werden können, beschränkt. Falls die Reparatur nicht beim ersten Vor-Ort-Besuch abgeschlossen werden kann, muss das System zum Servicecenter geschickt werden, damit dort die Reparatur beendet wird. Das Vor-Ort-Servicelevel steht möglicherweise nicht in allen Regionen zur Verfügung.

## ERBRINGUNG DES EXPRESS-ABHOL- UND ZUSTELLSERVICE PER KURIER BEI ERWERB DES UNFALLSCHUTZES

Wenn der Kunde den Unfallschutz in Verbindung mit dem Express-Abhol- und Zustellservice per Kurier gekauft hat und das Callcenter mithilfe der regulären Problembestimmung ermittelt, dass die Kundenreparatur unter die Bedingungen des Unfallschutzes fällt, gilt der Express-Abhol- und Zustellservice per Kurier auch für berechtigte Unfallschutzansprüche.

Es obliegt dem Kunden, vor Reparaturbeginn oder vor einem vollständigen Systemaustausch alle Programme und anderen Daten auf dem Computer zu sichern und zu speichern. Lenovo ist nicht verpflichtet, Daten oder Programme an Kunden zurückzugeben oder diese auf einem neuen PC wiederherzustellen.

Möglicherweise wird seitens Lenovo festgestellt, dass die Reparatur eines Geräts, für das der Unfallschutz gilt, nicht mehr wirtschaftlich ist. In einem solchen Fall kann Lenovo vorschlagen, das Gerät durch ein anderes mit gleichwertigen oder höheren technischen Spezifikationen auszutauschen oder das Gerät zu erstatten.

Die Kunden sollten darauf hingewiesen werden, den Typ, das Modell und die Seriennummer des Geräts bereitzuhalten, damit Garantieansprüche und technische Daten schnell ermittelt werden können. Die Teams für den Garantiesupport bitten Kunden um die Ausführung von Tests, um eine zuverlässige Diagnose zu stellen und Probleme schneller zu beheben: kürzere Bestellzeiten für Ersatzteile und schnellerer Handlungsplan für Kundentechniker (bei Vor-Ort-Service).



EINBEHALTEN  
DER FESTPLATTE  
(KEEP YOUR DRIVE,  
KYD) - BROSCHÜRE  
HERUNTERLADEN



SERVICEVERTRAG  
FÜR PC-GERÄTE  
HERUNTERLADEN

## ÜBERSICHT

Der Schutz von Unternehmensdaten ist unerlässlich. Ein im Rahmen der eingeschränkten Lenovo Herstellergarantie ausgetauschtes Teil geht in das Eigentum von Lenovo über. Mit dem Lenovo Service zum Einbehalten der Festplatte (Keep Your Drive, KYD) können Kunden ihre Festplatten behalten und die Unternehmensdaten eigenständig löschen. Dies bietet eine höhere Datensicherheit, gewährleistet die Einhaltung von Bestimmungen zu Datenschutz und Datenspeicherung und mindert Risiken der zivilrechtlichen Haftung im Zusammenhang mit Datensicherheitsverletzungen.

## HARDWAREKOMPATIBILITÄT

- Lenovo ThinkPad Notebooks sowie Lenovo ThinkCentre und Lenovo ThinkStation Produkte
- Ausgewählte Lenovo/Idea Notebooks und Miix Produkte

## WICHTIGE MERKMALE

- Einhaltung von Datensicherheitsanforderungen und Risikominimierung – Einbehalten der Festplatte (KYD) ermöglicht es Kunden, Datenschutz- und Datenaufbewahrungsvorgaben einzuhalten und ist daher eine wichtige Maßnahme zur Vermeidung von Haftungsrisiken.
- Die Dauer des Schutzes entspricht der Dauer der Systemherstellergarantie, auch wenn die Festplatte ausgetauscht wurde.
- Der Service gilt für mehrere Laufwerke in einem System und mehrere Fehler.

## VORTEILE FÜR UNSERE KUNDEN

- Kostenkontrolle – der Service ermöglicht eine genaue Kostenvorhersage, weil die Reparatur der Festplatte entfällt.
- Datenkontrolle – Kunden können selbst darüber entscheiden, wie und wann sie ihre Daten vernichten bzw. die Festplatte entsorgen.
- Ermöglicht die Einhaltung von Datenschutz- und Datenaufbewahrungsvorgaben.
- Mindert zivilrechtliche Haftungsrisiken.
- Macht die Nachverfolgung des Versandwegs defekter Festplatten überflüssig; IT-Mitarbeiter können sich auf wichtige Unternehmensaufgaben konzentrieren.

## VORTEILE FÜR UNSERE BUSINESS PARTNER

- Die Serviceoption zum Einbehalten der Festplatte (KYD) erweitert das Lenovo Services-Portfolio, sodass Kunden eine zuverlässige Lösung aus einer Hand erhalten.
- Upselling-Option einer „standardmäßigen“ Serviceerweiterung oder Hardcopy zum Zeitpunkt, an dem der Kunde das Gerät erwirbt.
- Lenovo Services Angebote bieten eine hohe Gewinnspanne.
- Mit dem Einbehalten der Festplatte werden die Kundeninvestitionen geschützt.
- Support erfolgt in der Landessprache.

## SEGMENT/ZIELGRUPPE

Der Service ist überall dort angeraten, wo der Schutz wichtiger Daten entscheidend für das Unternehmen des Kunden ist. Der Service zum Einbehalten der Festplatte (KYD) ist für Lenovo Think Hardware in allen Segmenten und Geschäftsmodellen erhältlich. Er ist besonders wertvoll für den öffentlichen Sektor, Finanzdienstleister und im juristischen Bereich tätige Unternehmen.

## VERKAUFSINFORMATIONEN

Der Service zum Einbehalten der Festplatte (KYD) ist nur in Verbindung mit dem Vor-Ort-Servicelevel verfügbar. Er kann als eigenständiger Service (nur bei Modellen mit Vor-Ort-Basisgarantie) oder in Kombination mit anderen Angeboten zur Garantieverweiterung erworben werden.

Alle gültigen Teilenummern werden im Lenovo Services Selection Guide zusammen mit einer Liste an Querverweisen von Lenovo Services für die entsprechenden Gerätetypen und Basisgarantien aufgeführt.

## FORMAT

Der Service zum Einbehalten der Festplatte (KYD) ist elektronisch sowie in Papierform erhältlich.

## SERVICEVERFÜGBARKEIT

Der Service ist in den meisten EMEA-Ländern verfügbar.

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

# Einbehalten der Festplatte (Keep Your Drive, KYD)

## SERVICEREGISTRIERUNG

Der Service zum Einbehalten der Festplatte (KYD) wird online unter [www.lenovo.com/registration](http://www.lenovo.com/registration) registriert. Kunden sollten die Lenovo Services Registrierung und die Bestätigungs-E-Mails als Vertragsnachweis aufbewahren.

Für die Servicenutzung muss der Service von den Kunden registriert werden. Auf diese Weise lassen sich etwaige Verzögerungen aufgrund von Berechtigungsprüfungen vermeiden. Erfolgt keine Registrierung, wird seitens Lenovo das Basisgarantie-Servicelevel sowie der entsprechende Lieferzeitraum eingehalten.

## WER STELLT DEN SERVICE BEREIT?

Der Service zum Einbehalten der Festplatte (KYD) wird über autorisierte Servicepartner von Lenovo bereitgestellt.

## WO FINDEN UNSERE KUNDEN HILFE?

Das Verfahren zur Nutzung des Service zum Einbehalten der Festplatte (KYD) ist das gleiche wie bei den angebotenen Garantieservices. Der Kunde kann sich entweder an einen autorisierten Servicepartner von Lenovo wenden oder den Lenovo Support Desk anrufen. Ebenso wie bei den Garantieservices wird eine Problembestimmung ausgeführt.

Eine Übersicht der autorisierten Servicepartner von Lenovo finden Sie unter [pcsupport.lenovo.com/serviceprovider](http://pcsupport.lenovo.com/serviceprovider). Die örtlichen Telefonnummern für den Lenovo Support Desk können hier aufgerufen werden: [www.lenovo.com/support/phone](http://www.lenovo.com/support/phone).

Die Standardservicezeiten sind von 09.00 Uhr bis 17.00 Uhr örtlicher Zeit. Für den Service am nächsten Werktag muss der Anruf bis 15.00 Uhr Ortszeit (je nach Land unterschiedlich) eingegangen sein.

## BESONDERE ANMERKUNGEN/AUSSCHLÜSSE

Der Service zum Einbehalten der Festplatte (KYD) ist beim Systemkauf und während des Garantiezeitraums verfügbar. Dieser Service ist nicht mit dem Servicelevel Einlieferung durch Kunden/Abhol- und Zustellservice per Kurier kombinierbar. Er kann nur mit dem Vor-Ort-Servicelevel verkauft werden.

Der Service zum Einbehalten der Festplatte (Keep Your Drive, KYD) ist in dem Land oder der Region verfügbar, in dem der Kunde diesen Service erworben hat. Falls das System in ein anderes Land mitgenommen wird, ist der Service nicht übertragbar.

Eine Erweiterung auf internationale Abdeckung ist für den Service zum Einbehalten der Festplatte (Keep Your Drive, KYD) als eigenständiges Angebot erhältlich. Details dazu finden Sie im Thema „Internationale Garantieerweiterung“ (Seite 10).

# Online-Daten-Backup (Online Data Backup, OLDB)

## ÜBERSICHT

Hierbei handelt es sich um eine benutzerfreundliche Lösung von Lenovo zur automatischen Online-Softwaresicherung und -wiederherstellung.

Mit dem Online-Daten-Backup (Online Data Backup, OLDB) werden Daten extern an sicheren Standorten gespeichert. Auf diese Weise werden Geschäftsdaten bei Missgeschicken, Betriebssystem- und Anwendungsfehlern, Festplattenausfällen und anderen unerwarteten Risiken mit einer zuverlässigen Online-Lösung für Datensicherheit geschützt.

## OLDB-SPEICHEROPTIONEN

- 10 GB Speicherkapazität – Optionen für ein, zwei oder drei Jahre
- Unbegrenzte Speicherkapazität – Optionen für ein, zwei oder drei Jahre
- Spezielle Server-OLDB-Option für maximal drei Jahre und 2 TB (kundenspezifischer Service)

## ABRECHENBARE PROFESSIONELLE SERVICES

- Aktivierungs- und Einrichtungsservice für OLDB (2,5 Tage Workshop vor Ort)
- Bewertungs- und Designservice für OLDB (2,5 Tage Workshop vor Ort)
- Training-Workshop für First-Level-Support (4 Tage, mit Kursleiter)
- Training-Workshop für Administratoren (2 Tage, mit Kursleiter)

## HARDWAREKOMPATIBILITÄT

- Alle Systeme der Marken Lenovo Think, Idea und Lenovo
- Nicht von der Marke Lenovo stammende Hardware

## WICHTIGE MERKMALE

- Erstklassige Sicherheit für absolute Sorgenfreiheit – die Daten werden mithilfe der 256-Bit-AES-Verschlüsselung gemäß Militärstandards für private Verschlüsselungsschlüssel und Datenspeicherung verschlüsselt. Sie werden anschließend mithilfe der 128-Bit-SSL-Verschlüsselung an sichere Rechenzentren übermittelt. Auf diese Verschlüsselung greift auch das Online-Banking zurück.

- Verwaltung und Steuerung – die mandantenfähige, webbasierte Verwaltungskonsole ermöglicht einfaches Account-Management, indem sie Kunden die Möglichkeit gibt, entweder vorkonfigurierte Sicherungs- und Wiederherstellungseinstellungen auszuwählen oder diese anzupassen. Keine zusätzliche Hardware erforderlich.
- Kapazitäts- und Bandbreitenoptimierung für Leistung der Enterprise-Klasse – Datendeduplizierung für praktisches Arbeiten mit Dokumentversionen und Bandbreitensteuerung für Sicherungen, die dafür sorgt, dass nachfolgende Sicherungsvorgänge die Systemleistung wenig oder überhaupt nicht beeinträchtigen.

## VORTEILE FÜR UNSERE KUNDEN

Datensicherheit:

- 256-Bit-AES-Verschlüsselung mit privatem Verschlüsselungsschlüssel zur Datenspeicherung und 128-Bit-SSL-Verschlüsselung zur Datenübertragung an Rechenzentren mit den Zertifizierungen SAS 70 Type I oder Type II.

Leistung:

- Near Continuous Data Protection – OLDB erkennt und sichert automatisch alle zwei Stunden neue und geänderte Dateien.
- Automatische oder geplante Sicherung – die Kunden geben den Zeitpunkt vor, an dem OLDB die Sicherungen ausführt. Die automatische Sicherung ist die einfachste Methode, bei der die Sicherung stattfindet, wenn der Computer nicht in Benutzung ist. Geplante Sicherungen können täglich oder wöchentlich zu einer bestimmten Uhrzeit ausgeführt werden.
- Inkrementelle Datensicherungen (Blockebene) – spart Kapazität und sorgt dafür, dass zukünftige Sicherungsvorgänge blitzschnell erfolgen.
- Bandbreiteneinschränkung – OLDB kann mehr oder weniger von der Upload-Bandbreite Ihres Kunden nutzen, damit andere wichtige Services unbeeinträchtigt laufen können.

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

# Online-Daten-Backup (Online Data Backup, OLDB)

## Benutzerfreundlichkeit:

- Versionsunterstützung (Snapshot) – Benutzer können Daten aus mehreren Dateiversionen wiederherstellen, die bis zu 30 Tage alt sein können.
- Netzlaufwerk-Unterstützung – Möglichkeit zum Sichern von Netzwerk- oder zugeordneten Laufwerken.
- Unterstützung geöffneter/gesperrter Dateien – Dateien müssen zum Sichern nicht geschlossen werden. OLDB sichert alle geöffneten und gesperrten Dateien, einschließlich Outlook PST-Dateien.
- Benutzerfreundliche Oberfläche – auf technisch nicht versierte Benutzer ausgelegt. Sie müssen nur die Dateien auswählen, die gesichert werden sollen, und die Zeiten für das Backup festlegen – OLDB erledigt den Rest.
- Voreingestellte Backup-Sets – für die gängigsten Dateitypen. Erfahrene Benutzer können bestehende Backup-Sets bearbeiten oder ihre eigenen erstellen.

## VORTEILE FÜR UNSERE BUSINESS PARTNER

- Der Service erweitert Ihr Portfolio der Lenovo Services, sodass Kunden eine zuverlässige Lösung aus einer Hand erhalten.
- Prämie für die eingebrachten Opportunities und Lizenzverlängerungen.
- Verkauf und technische Beratung werden in Ihrem Namen durchgeführt.

## SEGMENT/ZIELGRUPPE

OLDB ist in jedem Unternehmen angeraten, in dem die Speicherung und Sicherheit von geschäftsentscheidenden Daten wichtig ist – das reicht von kleinen und mittelständischen Unternehmen bis zu großen oder weltweiten Konzernen. OLDB kann auch indirekt über Channel Business Partner vertrieben werden. Das entsprechende Team vom Services Solutions Centre (SSC) erarbeitet mit Ihnen gemeinsam spezielle Angebote und Teilenummern.

## VERKAUFSINFORMATIONEN

Der Business Partner ermittelt die Opportunity, qualifiziert den potenziellen Kunden mithilfe des OLDB-Lead-Formulars und übermittelt das Formular anschließend an das entsprechende Team. Das Team übernimmt die technische Beratung des Interessenten im Namen vom Business Partner und bestimmt die Online-Daten-Backup (Online Data Backup, OLDB)-Lösung. Mit Abschluss des Verkaufs werden Sie kontaktiert. Nach Eingang des Auftrags erhalten Sie die vollständige Prämie für das Quartal. Auch wenn Ihre Kunden die Lizenzen verlängern, erhalten Sie dafür eine Prämie.

## FORMAT

Nur elektronisches Format

## SERVICEVERFÜGBARKEIT

**OLDB ist in EMEA erhältlich. Der Support erfolgt auf Englisch (24 x 7), Französisch und Deutsch (während der EMEA-Hauptgeschäftszeiten).**

## SERVICEREGISTRIERUNG

Nicht zutreffend, da es sich um einen bestellbaren Service handelt.

## WER STELLT DEN SERVICE BEREIT?

Lenovo arbeitet mit Mozy zusammen, dem Branchenführer in puncto Datensicherheit und -speicherung.

## WO FINDEN UNSERE KUNDEN HILFE?

Die Online-Backup-Software von Lenovo wird aus dem Internet heruntergeladen. Zusätzliche Hardware ist nicht erforderlich. Die Benutzer können weltweit von überall aus auf ihre Daten zugreifen. Für noch mehr Sicherheit besteht die Möglichkeit, einen persönlichen Verschlüsselungsschlüssel zu verwenden.

## BESONDERE ANMERKUNGEN/AUSSCHLÜSSE

**OLDB kann 30 Tage lang kostenlos getestet werden. Das gänzlich kostenfreie Angebot „TRY&BUY“ (Testen und Kaufen) enthält 10 freie OLDB Lizenzen, 100 GB Speicher, einen Kick-off-Anruf (30 Minuten) sowie eine telefonische Schulung für die Verwaltungskonsole (30 Minuten). Wenn Sie Fragen haben oder Unterstützung benötigen, wenden Sie sich an unser Services Solutions Centre.**

 ÜBERTRAGUNGS-  
SERVICES -  
BROSCHÜRE  
HERUNTERLADEN

 IMAGING UND FIRST  
BOOT SERVICES -  
BROSCHÜRE  
HERUNTERLADEN

 BESTANDSKENNZEICH-  
NUNG/LASERGRAVUR  
(ASSET TAGGING/  
LASER ETCHING) -  
BROSCHÜRE  
HERUNTERLADEN

## ÜBERSICHT

Die werkseitigen Services von Lenovo (Lenovo Factory Services) ermöglichen es Kunden, das gesamte Fertigungsspektrum von Lenovo zu nutzen, um Systeme vollständig nach Kundenvorgabe anzupassen. Dazu gehören unter anderem die Bestandskennzeichnung (Asset Tagging), das Erstellen und Laden eines kundenseitigen Image, das Anfertigen und Beilegen der kundenspezifischen Dokumentation zur Produktverpackung sowie die Laufwerksverschlüsselung und eine BIOS-Anpassung (Custom BIOS).

Unsere Kapazitäten zur Herstellung kundenspezifischer Geräte sorgen für Zeiteinsparungen bei gleichzeitigem Mehrwert. Geräteanpassungen, die nicht vor Ort, sondern schon im Werk vorgenommen werden, sind nicht nur günstiger, sondern sparen auch viel Zeit. Eine werkseitige Integration sorgt für konsistente Ergebnisse und ermöglicht eine schnellere Bereitstellung neuer Systeme.

- Imaging-Services
- Verschlüsselung
- Verpackungsbeilagen (Drop-in-Box)
- Intel vPro- und BIOS-Anpassung (Custom BIOS)
- Lasergravur (Laser Etching)
- Bestandskennzeichnung (Asset Tagging)

## HARDWAREKOMPATIBILITÄT

- Imaging-Services – alle Systeme, auch nicht von Lenovo stammende (abhängig vom Servicetyp)
- Bestandskennzeichnung (Asset Tagging) – Lenovo Think Systeme
- Lasergravur (Laser Etching) – ausgewählte Lenovo Think Serien (abhängig vom Gerätetyp)

## VORTEILE FÜR UNSERE KUNDEN

- Imaging-Services – weniger Aufwand für Techniker, schnellere Bereitstellung
- Verschlüsselung – Schutz sensibler Unternehmensdaten
- Verpackungsbeilagen (Drop-in-Box) – Beilagen und Dokumentationen nach Kundenvorgabe
- Lasergravur (Laser Etching) – Diebstahlschutz und Bewerbung des Unternehmens
- Bestandskennzeichnung (Asset Tagging) – Schutz des PCs und Möglichkeit der Nachverfolgung

## VORTEILE FÜR UNSERE BUSINESS PARTNER

- Sie haben Services mit hohem Mehrwert in Ihrem Portfolio.
- Praktisch – keine Registrierung erforderlich; Projektmanagement und technischen Support führen Lenovo Solution Architects in Ihrem Namen aus.
- Sie müssen nicht jeden einzelnen Karton öffnen.
- Lenovo Services bieten eine hohe Gewinnspanne.

## SEGMENT/ZIELGRUPPE

Jeder Kunde, der eine entsprechende Anzahl an Lenovo Think PCs erwirbt.

## VERKAUFSINFORMATIONEN

Das Services Solutions Centre unterstützt und schlägt basierend auf der spezifischen Anforderung geeignete Lösungen vor. Das Team ist unter [wessa@lenovo.com](mailto:wessa@lenovo.com) erreichbar.

## FORMAT

Kundenspezifische Lösungen

## SERVICEVERFÜGBARKEIT

Weltweit

## SERVICEREGISTRIERUNG

Nicht zutreffend

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

# Werkseitige Integration

## IMAGING-SERVICES

**Laden eines Standard-Image** – während der Produktion kann das zertifizierte Image des Kunden automatisch auf die Hardware aufgespielt werden. Durch umfangreiche Prozesstests wird die fehlerfreie Image-Bereitstellung im Rahmen der Produktion sichergestellt.

**Image-Überprüfung** – Lenovo verfügt über eine umfangreiche Testumgebung mit mehr als 150 Tests, um zu prüfen, ob das Image des Kunden alle Anforderungen einer Bereitstellung erfüllt.

**Image-Migration** auf neue Betriebssysteme und neue Hardwareplattformen. Dazu zählen unter anderem kleinere Updates/Modifikationen, basierend auf einem Zeitplan, Ereignissen oder regelmäßigen Anforderungen, das Laden von bereitgestellten Anwendungen, Skripten, Sysprep-Änderungen, Treiber-Updates, ISO-Aktualisierungen und die Image-Migration für nicht von Lenovo stammende Plattformen. Ohne Lenovo Scripting.

**Image-Erstellung** gemäß Kundenanforderungen; diese Lösung wird dann bei der Produktion geladen. Wenn das Image nicht aus einem Lenovo Preload gezogen wird, muss der Kunde die Quelldateien für die BS-Installation bereitstellen.

## VERSCHLÜSSELUNG

Werkseitige Sicherheitsmaßnahmen zum Schutz vor Diebstahl sowie Kennwörter für Festplattenlaufwerke. Für Kunden mit dem Wunsch nach vollständiger Festplattenverschlüsselung kann Lenovo das Laufwerk auch vorab verschlüsseln. Damit entfällt eine Wartezeit von mehreren Stunden, in denen die vollständige Laufwerksverschlüsselung bereitgestellt wird.

## VERPACKUNGSBEILAGEN (DROP-IN-BOX)

Lenovo kann für jedes System eine kundenspezifische Dokumentation zur Produktverpackung beilegen. Dabei kann es sich um ein Schreiben an den Endbenutzer handeln oder um Bereitstellungshinweise, mit denen die Benutzer ihr eigenes System bereitstellen können. Auf diese Weise lassen sich die Kosten für PC-Bereitstellungen erheblich senken. Bis zu 20 Seiten an Dokumentation können jeder Systemverpackung beigelegt werden.

## INTEL VPRO- UND BIOS-ANPASSUNG (CUSTOM BIOS)

Die Konfiguration von BIOS-Einstellungen (wie z. B. Kennwortvergabe, Deaktivieren von E/A-Geräten, Festlegen von Booteinheiten, Bereitstellung/Aktivierung von vPro und AMT in der Firmware) ist für PC-Bereitstellungen unerlässlich. Mithilfe des Service zur BIOS-Anpassung (Custom BIOS) stellen wir sicher, dass diese Einstellungen bereits werkseitig erfolgen – das sorgt für eine schnellere Bereitstellung und spart Kosten für Techniker ein.

## LASERGRAVUR (LASER ETCHING)

Mit der Lasertechnologie wird ein S/W-Bild in die Oberflächenbeschichtung eingraviert. Dabei kann es sich um ein Logo und Text handeln. Je nach Kundenanforderung lassen sich auch unterschiedliche Gravurmethode einsetzen.

## BESTANDSKENNZEICHNUNG (ASSET TAGGING)

Eindeutige Kennzeichnung von PC-Geräten in Übereinstimmung mit den Anforderungen des unternehmenseigenen Bestandsmanagements. Damit sind die PCs sofort geschützt und nachverfolgbar. (Weitere Informationen zur Bestandskennzeichnung (Asset Tagging) finden Sie im nächsten Kapitel.)

# Werkseitige Integration – Bestandskennzeichnung (Asset Tagging)



BESTANDSKENNZEICH-  
NUNG/LASERGRAVUR  
(ASSET TAGGING/  
LASER ETCHING) –  
BROSCHÜRE  
HERUNTERLADEN

## ÜBERSICHT

Die Bestandskennzeichnung (Asset Tagging) ist eine kundenspezifische Etikettierung von PCs in Übereinstimmung mit den Anforderungen des unternehmenseigenen Bestandsmanagements. Damit sind Ihre PCs sofort geschützt und nachverfolgbar.

## HARDWAREKOMPATIBILITÄT

- Alle Systeme der Marken Lenovo Think
- Außerdem Bestandskennzeichnung (Asset Tagging) von Standalone-Geräten – alle Systeme der Marken Lenovo Think, Idea und Lenovo sowie nicht von Lenovo stammende PCs, Bildschirme und Zubehör (z. B. Docking-Stationen)

## WICHTIGE MERKMALE

- Physisches Systemetikett (einschließlich Strichcodes für Daten)
- Kartonenkennzeichnung (auch bei nicht angefordertem Systemetikett)
- BIOS (elektronisch)
- Bericht (unterstützt nur Strichcodewerte, die für das System gelten)

## BEISPIELE FÜR VORDEFINIERBARE INFORMATIONEN:

- Gerätenummer (Bereich, Präfix)
- MTM
- Seriennummer
- Bestellnummer
- MAC-Adressen
- Text
- Grafiken oder Logos
- QR-Codes (2D-Strichcode)

## VORTEILE FÜR UNSERE KUNDEN

- Die von Lenovo werkseitig ausgeführte Bestandskennzeichnung (Asset Tagging) ist wesentlich einheitlicher und effizienter als die manuelle Etikettierung vor Ort.
- Das Erfassen und Verfolgen detaillierter Geräteinformationen ermöglicht eine effizientere Verwaltung.
- Geräteinformationen können in die Geräteverwaltung des Kunden importiert werden.

- Die Verwendung einer kundenspezifischen Bestandskennzeichnung (Asset Tagging) sorgt für Diebstahlschutz.
- Optionale Strichcodes ermöglichen eine schnelle und präzise Nachverfolgung.

## VORTEILE FÜR UNSERE BUSINESS PARTNER

- Sie haben Services mit hohem Mehrwert in Ihrem Portfolio.
- Kundenzufriedenheit – mit der werkseitig ausgeführten Bestandskennzeichnung (Asset Tagging) erhalten Kunden eine zuverlässige Lösung aus einer Hand und sparen Zeit und Kosten.
- Praktisch – keine Registrierung erforderlich; Projektmanagement und technischen Support führen Lenovo Solution Architects in Ihrem Namen aus.
- Es ist nicht nötig, jeden einzelnen Karton zu öffnen und die Bestandskennzeichnung (Asset Tagging) anzubringen oder Gerätenummern intern nachzuverfolgen.
- Lenovo Services bieten eine hohe Gewinnspanne.

## SEGMENT/ZIELGRUPPE

Jeder Kunde, der eine entsprechende Anzahl an PCs erwirbt.

## VERKAUFSINFORMATIONEN

Business Partner können sich an ihren Lenovo Ansprechpartner wenden, um maßgeschneiderte Lösungen für Kundenanforderungen umzusetzen. Das Services Solutions Centre unterstützt und schlägt basierend auf der spezifischen Anforderung geeignete Lösungen vor. Das Team ist unter [wessa@lenovo.com](mailto:wessa@lenovo.com) erreichbar.

## FORMAT

Kundenspezifische Lösung

## SERVICEVERFÜGBARKEIT

Weltweit

## SERVICEREGISTRIERUNG

Nicht zutreffend

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

# Werkseitige Integration – Bestandskennzeichnung (Asset Tagging)

## GRUNDLEGENDE BESTANDSKENNZEICHNUNG (ASSET TAGGING)

Der standardmäßig vorhandene, schwarze Strichcode von Lenovo für Maschinentypmodell (MTM) und Seriennummer (S/N) vereinfacht die kundenseitige Systemverwaltung und -bereitstellung.

Diese statische (nicht anpassbare) Etikettierung wird in einer festen Größe angebracht und enthält auch den QR-Code für die Lenovo Support-Website. Damit handelt es sich um den schnellsten werkseitigen Service, da weder VAO GEO noch Engineering Lab benötigt wird.



Grundlegende Bestandskennzeichnung (Asset Tagging) – Beispiel

## STANDARD- UND ERWEITERTE BESTANDSKENNZEICHNUNG (ASSET TAGGING)

Dieses Angebot gilt für unsere Lenovo Think PCs außerhalb der Produktion. Das Angebot ist vollständig kundenspezifisch ausführbar und bietet unter anderem die folgenden Optionen: Kennzeichnungsnummer im BIOS, Kartonetiketten, Auftragsnummern für Direktkunden, Logos, QR-Code.



Standardmäßige Bestandskennzeichnung (Asset Tagging) – Beispiel



Erweiterte Bestandskennzeichnung (Asset Tagging) – Beispiel

## BESTANDSKENNZEICHNUNG (ASSET TAGGING) BEI STANDALONE-GERÄTEN

Diese Option bietet ein höheres Maß an Flexibilität, da die Etiketten nicht mit der Hardware ausgeliefert werden. Die Geräte werden nach ihrer Auslieferung entweder vor Ort vom Kunden oder von einem Business Partner gekennzeichnet.

Durch die Kennzeichnung von bereits ausgelieferten Geräten können Kunden ihren gesamten PC-Bestand für bessere Kontrolle und Verwaltbarkeit standardisieren. Dies gilt für PCs der Marken Idea/ Lenovo sowie für nicht von Lenovo stammende PCs, Bildschirme und Zubehör (wie z. B. Docking-Stationen). Die Lieferung erfolgt in Europa direkt an die angegebene Adresse.

## KUNDENSPEZIFISCHE BESTANDSKENNZEICHNUNG (ASSET TAGGING)

Neben der oben genannten Auswahl kann Lenovo auch eine vom Kunden bereitgestellte Bestandskennzeichnung (Asset Tagging) anbringen. Für das Programm gelten die nachfolgend beschriebenen Regeln:

- Der Kunde liefert bereits gedruckte Bestandskennzeichnungen (Asset Tagging) an Lenovo.
- Lenovo bringt die Bestandskennzeichnung (Asset Tagging) im Rahmen der Produktion an den PCs an.
- Auf Anforderung des Kunden kann ein Bericht zur Bestandskennzeichnung (Asset Tagging) erstellt werden.

# Werkseitige Integration – Bestandskennzeichnung (Asset Tagging)

- Dieser Bericht enthält die Nummern der Bestandskennzeichnung (Asset Tagging) nur, wenn sie als Strichcode vorliegen.
- Die kundenspezifische Bestandskennzeichnung (Asset Tagging) gilt als erweiterte Bestandskennzeichnung (Asset Tagging).
- Die SLA-Zeiten für den Kundenversand können sich aufgrund von Mehraufwand bei der Bestandskennzeichnung (Asset Tagging) verzögern.
- Zu bedenken ist, dass 98 % der Kundenanforderungen mit einer von Lenovo gedruckten Bestandskennzeichnung (Asset Tagging) zu einem geringeren Preis realisierbar sind.

## OPTIONEN DER BESTANDSKENNZEICHNUNG (ASSET TAGGING) - ÜBERSICHT

Leistungsmerkmale	Essential	Standard	Erweitert	Eigenständig
<b>Physisch auf Einheiten platziert</b>	Ja	Ja	Ja	Nein
Anpassbar	Nein	Ja	Ja	Ja
BIOS/EEPROM (Bereich)	Nein	Ja	Ja	Nein
Kartonenkennzeichnung	Nein	Standard	Ja	Nein
MTM/Seriennummer	Ja	Ja	Ja	**
*Berichterstellung	Nein	*	*	Kommt darauf an
VAO GEO	Nein	Ja	Ja	Ja
ITC Engineering Release	Nein	Ja	Ja	Nein
Unterstützte Produkte	Think	Think	Think	Idea/Think/Bildschirme/ Docks/Nicht-Lenovo
Pfad	Schnell/Standard	Standard	Standard	E-Mail - services
***Geschätzte Entwicklungstage	-	3	3	3
<b>Kundendefinierbare Felder</b>				
Bereich – Bis zu 15 Zeichen	-	Ja	Ja	Ja
Größen- 9	-	Ja	Ja	Ja
Logo/Grafik/Text	-	Ja	Ja	Ja
MAC-Adresse/MEID/IMEI	-	Nein	Ja	**
Garantie-/Herstellungs-/Leasing-Datum	-	Nein	Ja	**
QR-Code (2D)	-	Nein	Ja	Ja

Etiketten nur in Schwarz und Weiß

Auftragsnummern nur bei Direktkunden möglich

\* Berichte werden von den Verkaufsteams generiert.

\*\* Sofern ein Bericht nach Verkaufsübereinstimmung, Seriennummer, MTM und Bereich/Garantie bereitgestellt wird.

\*\*\* Ohne Bearbeitungszeit für CRM, Preise & Sonderaktionen, Angebote.

# Services für die Bereitstellungsautomatisierung (Deployment Automation Services)

 SMART IMAGE -  
BROSCHÜRE  
HERUNTERLADEN

 AUTOMATED  
DEPLOYMENT  
SERVICES - BROSCHÜRE  
HERUNTERLADEN

 IMAGING UND FIRST  
BOOT SERVICES -  
BROSCHÜRE  
HERUNTERLADEN

## ÜBERSICHT

Die Bereitstellungsautomatisierung (Deployment Automation) ist ein Serviceangebot, mit dem Sie manuelle Bereitstellungsaufgaben bei der Konfiguration von Endanwender-PCs automatisieren können. Typische Beispiele sind Domänenauthentifizierung/Domänenbeitritt, Benutzerdatenmigration während der Bereitstellung, Umbenennung von Computern usw. Mit diesen Services lassen sich Bereitstellungen beschleunigen und kostengünstiger erledigen. Die verschiedenen Services sind dabei eng miteinander verzahnt. Sie verkürzen die Bereitstellungszeit, ermöglichen die IT-Standardisierung, sorgen für weniger manuelle Eingriffe durch Techniker und vereinfachen die Lösung:

- Smart Image
- Advanced Deployment Services
- First Boot Services

## HARDWAREKOMPATIBILITÄT

- Produkte der Marke Lenovo Think

## VORTEILE FÜR UNSERE KUNDEN

- Smart Image – vereinfacht das Image-Management und sorgt für Kompatibilität auf verschiedenen Hardwareplattformen.
- Erweiterte Bereitstellung – ermöglicht gerätespezifische Anpassungen, erhöht die Produktivität und Mitarbeiterzufriedenheit.
- First Boot – das erste Booten direkt auf der Fertigungsstraße spart Zeit und Ressourcen.

## VORTEILE FÜR UNSERE BUSINESS PARTNER

- Sie haben Services mit hohem Mehrwert in Ihrem Portfolio.
- Mit der Bereitstellungsautomatisierung (Deployment Automation) erhalten Kunden eine zuverlässige Lösung aus einer Hand und sparen Zeit und Kosten.
- Praktisch – keine Registrierung erforderlich; Projektmanagement und technischen Support führen Lenovo Solution Architects in Ihrem Namen aus.

## SEGMENT/ZIELGRUPPE

Jeder Kunde, der eine entsprechende Anzahl an Lenovo Think PCs erwirbt.

## VERKAUFSINFORMATIONEN

Das Services Solutions Centre unterstützt und schlägt basierend auf der spezifischen Anforderung geeignete Lösungen vor. Das Team ist unter [wessa@lenovo.com](mailto:wessa@lenovo.com) erreichbar.

## FORMAT

Kundenspezifische Lösung

## SERVICEVERFÜGBARKEIT

Weltweit

## SERVICEREGISTRIERUNG

Nicht zutreffend

## SMART IMAGE

Smart Image von Lenovo sorgt für Kompatibilität mit allen Lenovo-basierten Hardwareplattformen, ermöglicht Hardwareunabhängigkeit und vereinfacht das Image-Management. Auf diese Weise kann der Kunde ein einzelnes Image erstellen, ohne sich auf Lenovo Treiber zu fokussieren.

- Kombiniert Lenovo Hardware und ein vom Kunden oder von Lenovo bereitgestelltes Image zu einer einzigen, dynamischen Lösung.
- Nutzt den Enhanced Experience Content von Lenovo.
- Smart Image kann in wenigen Tagen hinzugefügt werden, ist schnell, einfach und effektiv.

Das Image des Kunden wird mit einsatzbereiten Treibern für stabile Bereitstellungen einschließlich einer vollumfänglichen Verifizierung zur Qualitätsgewährleistung ausgeliefert. Die Lösung kann per Netzwerk, Servicepartition, USB und DVD bereitgestellt werden.

## ADVANCED DEPLOYMENT SERVICES

Nach der Wiederherstellung eines Image auf einem System ist in der Regel ein hoher Aufwand seitens der Techniker nötig, um die Konfiguration abzuschließen. Der Lenovo Advanced Deployment Service (ADS) ist ein anpassbarer Installationsassistent, der die intuitive Automatisierung des PC-Bereitstellungsprozesses direkt vom Image aus ermöglicht.

Durch die Automatisierung von zuvor manuell ausgeführten Konfigurationsaufgaben und die Datenmigration in das Image-Preload während der Produktion wird der Aufwand für Techniker auf wenige Minuten verringert oder entfällt sogar ganz. Das führt zu mehr Produktivität und die IT-Mitarbeiter können sich auf wichtige Unternehmensaufgaben konzentrieren.

- Kunden können eigene Images bereitstellen oder diese vom Lenovo ITC entwickeln lassen.
- Manuelle Installationsschritte werden bei der ersten Bereitstellung des Systems vollständig automatisiert.
- Die Anpassung erfolgt auf pro Benutzer/System-Basis.
- Die abschließende Bereitstellung/Konfiguration für den Endbenutzer ist ausführbar.
- Die Bereitstellung erfolgt schneller und präziser.

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

# Services für die Bereitstellungsautomatisierung (Deployment Automation Services)

## FIRST BOOT SERVICES

Der Prozess zum Erstellen und Laden eines Image umfasst unbeaufsichtigte Prozesse, die abgeschlossen sein müssen, bevor ein Techniker oder Endbenutzer den PC verwenden kann. Zum Beispiel:

- Microsoft® Sysprep-Prozess
- Gängige Anwendungen, die pro PC/Benutzer installiert werden müssen, z. B. Antivirensoftware, LANDesk und SCCM.
- Festplattenverschlüsselung

Die PC-Bereitstellungszeiten verlängern sich, da dieser initiale Prozess abgeschlossen sein muss, bevor der PC abschließend konfiguriert werden kann. Tatsächlich kann es häufig ein bis zwei Stunden dauern, jeden neuen PC neu zu starten und für die jeweilige Umgebung oder einen bestimmten Benutzer anzupassen.

Durch den Einsatz des First Boot Service (FBS) von Lenovo lässt sich dieser Aufwand für jeden Image-Typ optimieren. Mit dem First Boot Service fällt der Zeitaufwand, der für unbeaufsichtigte Prozesse beim ersten Booten erforderlich ist, bereits in der Produktion bei Lenovo an. Als Ergebnis spart Ihr Kunde im initialen Bereitstellungsverfahren wertvolle Zeit, Ressourcen und Kosten.

BEREITSTELLUNGS-SCHRITT	ZEITAUFWAND	FIRST BOOT SERVICES-PHASE	BEREITSTELLUNG OHNE LENOVO MFG IMAGE LOAD ODER FIRST BOOT SERVICES	BEREITSTELLUNG MIT LENOVO MFG IMAGE LOAD	BEREITSTELLUNG MIT LENOVO MFG IMAGE LOAD UND LENOVO FIRST BOOT SERVICES
Image auf Festplatte laden	30 Minuten	PHASE 1	KUNDE		MFG
Microsoft® Sysprep ausführen	20 Minuten				
Antivirensoftware installieren	5 Minuten				
LANDesk/SCCM-Software installieren	5 Minuten				
Weitere gängige Anwendungen installieren	10 Minuten				
Herunterfahren	1 Minute				
Interview Bereitstellungs-menü	2 Minuten	PHASE 2			
Domäne beitreten	2 Minuten				
Spezielle Anwendungen installieren	10 Minuten				
System zur Übergabe an den Endbenutzer neu starten	2 Minuten				
<b>GESAMTE BEREITSTELLUNGSZEIT FÜR DEN KUNDEN</b>			<b>87 MINUTEN</b>	<b>57 MINUTEN</b>	<b>16 MINUTEN</b>
<b>ZEITEINSPARUNG BEI DER BEREITSTELLUNG*</b>			<b>0 MINUTEN</b>	<b>30 MINUTEN</b>	<b>71 MINUTEN</b>
*Diese beispielhafte Zeitersparnis ist je nach Kundenlösung unterschiedlich.				<b>BESSER</b>	<b>AM BESTEN</b>

 SERVICE ACCOUNT  
MANAGER -  
BROSCHÜRE  
HERUNTERLADEN

 GERÄTEVERWER-  
TUNGSSERVICES (AS-  
SET RECOVERY SER-  
VICES) - BROSCHÜRE  
HERUNTERLADEN

 VERWALTETE INSTAL-  
LATION - BROSCHÜRE  
HERUNTERLADEN

## ÜBERSICHT

Angesichts der vielen Ressourcen, die für den Rollout von Servern, Desktops, Netzwerkkomponenten, Mobilgeräten und Druckern in Unternehmen erforderlich sind, können umfangreiche Bereitstellungen extrem komplex und teuer werden. Lenovo Managed Services verbinden kompetentes Projektmanagement mit technischem Know-how und gehen auf die individuellen Anforderungen Ihres Kunden ein:

- **Verwaltete Installation** - vereinfacht die Bereitstellung neuer Systeme im gesamten Unternehmen des Kunden.
- **Service Account Manager** - ein zentraler Ansprechpartner für die Bearbeitung von Serviceproblemen von Anfang bis Ende sorgt für ausgezeichnete Kundenerfahrung und Kundenbindung.
- **Geräteverwertungsservices (Asset Recovery Services)** - sind die umweltverträgliche Alternative zur Entsorgung von Geräten und Daten.

## HARDWAREKOMPATIBILITÄT

- Alle - auch nicht von Lenovo stammende - Systeme

## VORTEILE FÜR UNSERE KUNDEN

- Schnelle und nahtlose Integration.
- Verbesserte Kostenkontrolle.
- Ressourcenoptimierung - das IT-Personal des Kunden kann sich auf strategisch wichtigere geschäftliche Tätigkeiten konzentrieren.
- Maximaler Komfort, minimale Ausfallzeit - flexible Planungsoptionen für kundenspezifische Anforderungen (Wochentag, Wochenende oder Installation außerhalb der üblichen Geschäftszeiten zur Minimierung von Unterbrechungen).
- Ein eigener Projektmanager koordiniert mit dem Kunden den Beginn, die Planung, Durchführung und den Abschluss von Projekten.
- Sichere und zuverlässige Entsorgung von IT-Geräten.
- Einhaltung von Vorschriften zum Umweltschutz.

## VORTEILE FÜR UNSERE BUSINESS PARTNER

- Sie haben Services mit hohem Mehrwert in Ihrem Portfolio.
- Kunden erhalten eine zuverlässige Lösung aus einer Hand und sparen Zeit und Kosten.
- Praktisch - Projektmanagement und technischen Support führen Lenovo Solution Architects in Ihrem Namen aus.
- Lenovo Services bieten eine hohe Gewinnspanne.

## SEGMENT/ZIELGRUPPE

Unternehmen mit anstehenden Rollouts und Migrationen zu neuen Systemen.

Unternehmen, die nach sicheren, kostengünstigen und umweltverträglichen Lösungen für die Entsorgung von technischen Geräten suchen.

## VERKAUFSINFORMATIONEN

Das Services Solutions Centre ermittelt basierend auf den spezifischen Anforderungen die geeignete Lösung. Das Team ist unter [wessa@lenovo.com](mailto:wessa@lenovo.com) erreichbar.

## FORMAT

Kundenspezifische Lösung

## SERVICEVERFÜGBARKEIT

Weltweit

## SERVICEREGISTRIERUNG

Nicht zutreffend

## VERWALTETE INSTALLATION

Die interne PC-Bereitstellung kann sowohl für die IT als auch die Endbenutzer ein zeitaufwendiges Unterfangen sein. Mit Lenovo Managed Installation Services als Partner wird maximale Produktivität für Ihre Kunden bei minimaler Unterbrechungs- und Ausfallzeit sichergestellt. Mit unseren Standard- und Optionspaketen bieten wir einfache Lösungen für jedes PC-Installationsprojekt.

Standardinstallation:

- Eigener Projektmanager
- Hardwareprüfung, Schadensbewertung, korrekte Konfiguration
- Installation von CPU und Bildschirm (sofern erforderlich)
- Einrichtung des lokalen oder Remote-Druckers
- Beitritt zur Unternehmensdomäne und Migration der Benutzereinstellungen
- Entsorgung von Altgeräten im Zusammenhang mit der Bereitstellung
- Installation auch außerhalb der Geschäftszeiten oder am Wochenende möglich

Optionale Services:

- Vor-Ort-Installation von weiteren Peripheriegeräten
- Datenmigration und Laden von Anwendungen vor Ort
- Deinstallation und neue Bereitstellung

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)

# Managed Services

## SERVICE ACCOUNT MANAGER

Der professionelle Service Account Manager (SAM) von Lenovo hat es sich zur Aufgabe gemacht, ein Team von Experten aus unserem und dem Kundenunternehmen zusammenzustellen, um technische Fragen zu klären, die Lösung von Serviceproblemen zu beschleunigen und wertvolle Informationen über die Servicenutzung bereitzustellen.

Wird ein Lenovo Services Account Manager mit der Aufgabe betraut, die Serviceaktivitäten des Kunden zu überwachen und sicherzustellen, dass unsere Problemlösung den SLAs des Kunden entspricht, kann sich der Kunde auf wichtige Projekte konzentrieren. Im Falle eines auftretenden Problems kann der zentrale Ansprechpartner des Kunden blitzschnell reagieren und weiß genau, mit welcher Eskalation er die schnellstmögliche Lösung erzielen kann.

Service Account Manager:

- Zentraler Ansprechpartner für alle servicebezogenen Eskalationen.
- Fungiert als Bindeglied zwischen Servicepartner und Ihrem Kunden.
- Ist verantwortlich für die Kundenerfahrung und gewährleistet SLA-Konformität auf globaler Basis.
- Eröffnet, überwacht und informiert global über den Fortschritt eskalierter Probleme, bis diese behoben sind.
- Sorgt für umfassendes Eskalationsmanagement mit maßgeschneiderten Handlungsplänen.
- Überprüft die derzeitige Serviceerbringung im Hinblick auf die vertraglich festgelegten Anforderungen der Kunden, konsolidiert Eingaben, analysiert Ergebnisse und bereitet Handlungspläne vor.
- Übernimmt die Vorbereitung und Präsentation der Servicemetriken mit zugehöriger Analyse auf vierteljährlicher oder monatlicher Basis (z. B. QBRs, Governance-Telefonate).
- Plant regelmäßige Review-Meetings mit den Kunden und erstellt detaillierte Berichte mit zusätzlichen Erläuterungen (z. B. Telefonkonferenzen, Webinare, Besuche vor Ort).

## GERÄTEVERWERTUNGSSERVICES (ASSET RECOVERY SERVICES)

Die Geräteverwertungsservices (Asset Recovery Services) zählen zu den Managed Services von Lenovo und unterstützen Kunden dabei, auf kostengünstige und sichere Art und Weise die maximale Wertschöpfung aus Geräten zu erzielen, die das Ende ihrer Nutzungsdauer erreicht haben. Zusätzlich zum vereinfachten Wechsel von Altgeräten zu neuem Equipment reduzieren die Geräteverwertungsservices (Asset Recovery Services) auch die Umwelt- und Datenschutzrisiken, die mit der Entsorgung von PCs einhergehen können.

Die Geräteverwertungsservices (Asset Recovery Services) von Lenovo sind eine Cashback-Lösung für Geräte. Die Rücknahme erfolgt auf Basis des aktuellen Marktwerts, sodass der maximale Wert aus veralteten IT-Geräten geschöpft wird und die Gesamtbetriebskosten für Ihre Kunden sinken.

Die standardmäßigen Geräteverwertungsservices (Asset Recovery Services) von Lenovo umfassen Folgendes:

- Logistik- und Versandservices – die Geräte werden am Kundenstandort abgeholt, verpackt und sicher versendet.
- Weiterverarbeitungsservices – die Geräte werden nach Erhalt getestet und für den Wiederverkauf vorbereitet.
- Recyclingservices – für die korrekte Entsorgung nicht mehr benötigter Geräte.
- Datenvernichtungsservices – Daten werden sicher überschrieben oder zerstört.
- Serviceliefermanagement – bietet einen zentralen Ansprechpartner für Auftragsabwicklung und Berichterstellung.
- Zertifizierung und Validierung – für ordnungsgemäße Datenzerstörung und umweltverträgliches Recycling.
- Wertschöpfungsservices – wiederverwertbare Komponenten spülen Geld zurück in die Kasse.

Folgende optionale Geräteverwertungsservices (Asset Recovery Services) sind verfügbar:

- Erkennungsservices – IT-Bestandsanalyse aus der Ferne oder vor Ort mit Schätzung des Verkehrswerts.
- Deinstallationservices – Abbau und Abtransport von Geräten an einen zentralen Ort zur Abholung.
- Löschung von Daten vor Ort.
- Überholungsservices – Vorbereitung der Geräte zur Wiederverwendung, Spende, Leasing-Rückgabe oder den Verkauf an Mitarbeiter.
- Rückhaltungsservices – Geräte werden für einen festgelegten Zeitraum behalten, bis alle Daten einwandfrei migriert wurden.

Segment/Zielgruppe für Geräteverwertungsservices (Asset Recovery Services): Obwohl jeder Kunde die Vorteile der Geräteverwertungsservices (Asset Recovery Services) von Lenovo nutzen kann, richten sich diese Services in erster Linie an Unternehmen, die nach sicheren, kostengünstigen und umweltverträglichen Lösungen für die Entsorgung von technischen Geräten suchen.

Kunden, die Geräteverwertungsservices (Asset Recovery Services) gekauft haben, schaffen in der Regel mindestens 500 Geräte pro Jahr an, nutzen eine Umgebung mit mehreren Marken, verfügen über eingeschränkte IT-Bandbreite, haben bereits ausgelagerte Services oder planen die Anschaffung neuer Hardware.

# Lenovo Services Selection Guide

## ÜBERSICHT

Der PCSD Services Selection Guide (SG) zählt zu den wichtigsten Servicedokumenten. Darin werden Teilenummern von Lenovo PCSD Services Standardangeboten, die in EMEA verfügbar sind, sowie Querverweise von Lenovo Services für die entsprechenden Gerätetypen und Basisgarantien aufgeführt.

Im Selection Guide sind Länderverfügbarkeit, Servicekompatibilität, Registrierungsinformationen sowie Beschreibungen und Preise der Angebote enthalten. Die Datei ist schreibgeschützt, aber mithilfe der Such- und Filterfunktionen können Benutzer die relevanten Services auflisten und/oder diese per Copy&Paste in ihre Angebote einfügen.

## WICHTIGE MERKMALE

- Vollständige Liste der Serviceteilenummern mit Preisen in lokalen Währungen ist enthalten.
- Mit den Filter- und Suchfunktionen für Merkmale lassen sich die Serviceteilenummern, die mit dem Lenovo System kompatibel sind, schnell anhand der Gerätetypnummer ermitteln.
- Benutzer können entweder alle verfügbaren Angebote aufrufen oder nur nach empfohlenen Services suchen.
- Auf der Registerkarte mit dem Änderungsverlauf können nicht mehr verfügbare Serviceprodukte sowie Vereinheitlichungen angezeigt werden.
- Für jede einzelne Teilenummer sind Registrierungsinformationen vorhanden.
- Servicebeschreibungen sind ebenfalls aufrufbar.

## FORMAT

Eine Excel-Datei mit Makros, die monatlich aktualisiert wird. Auf regionaler Ebene gibt es zwei Dateien, eine für Westeuropa und eine für EET/GUS/MEA.

## ZIELGRUPPE

Der Selection Guide (SG) ist ein Tool für Lenovo Business Partner und Lenovo Händler.

## SELECTION GUIDE-VERFÜGBARKEIT

**Lenovo Business Partner:** Der Selection Guide (SG) kann auf der Website [Lenovopartner.com](http://Lenovopartner.com) im Abschnitt „Preislisten“ heruntergeladen werden.

**Lenovo Händler:** Sie finden die Dateien auf „Lenovocentral“ über das EMEA PCSD Services-Portal unter „Teilenummern, Preise und Kompatibilität“.

## BESONDERE ANMERKUNGEN/AUSSCHLÜSSE

Die Listenpreise im Selection Guide sind für alle sichtbar. Die Channel-Preise in lokalen Währungen sind geschützt und nur für Tier 1-Partner und Lenovo Händler zugänglich.

## ÜBERSICHT

Mit den Online-Ressourcen von Lenovo erhalten Sie stets die neuesten relevanten Informationen zu unseren Produkten und Services. Die hier angegebenen Tools und Links unterstützen Sie auf Ihrem Weg zum Erfolg. Diese Tools heißen:

- [Lenovo Quick Pick](#)
- [SmartFind](#)

## VORTEILE

- Rund um die Uhr verfügbare webbasierte Kompatibilitätstools
- Anzeigetool für die Lenovo Angebotsdatenbank (mit der Sie wertschöpfende Lösungen erstellen und damit die Kundenbindung festigen können)
- Einfacher Zugang ohne Anmeldung
- Weltweite Verfügbarkeit

## LENOVO QUICK PICK

[Lenovo Quick Pick](#) ist ein Online-Kompatibilitätskonfigurator, der einfachen und schnellen Zugang zu kompatiblen Teilenummern für [Lenovo Services](#) und Zubehör weltweit bietet. Zudem zeigt das Tool die Basisgarantie an, die beim Erwerb eines [Lenovo Computers](#) enthalten ist.

Das Tool ist online unter [www.lenovoquickpick.com](http://www.lenovoquickpick.com) verfügbar.

Die Preise werden regelmäßig von den regionalen Marketingteams aktualisiert. Der angezeigte Listenpreis dient ausschließlich Referenzzwecken und bildet weder Rabatte noch Angebote ab. Channel-Preise werden über dieses Tool nicht angezeigt.

Quick Pick richtet sich an Lenovo Mitarbeiter, unsere Business Partner und Kunden.

## SMARTFIND

[SmartFind](#) ist ein Online-Konfigurator für [Lenovo Think Hardware](#). Es ermöglicht den schnellen und präzisen Zugang zu kompatiblen [Services](#) und Zubehörteilen. Zudem eignet sich [SmartFind](#) auch für die [Basisgarantiesuche](#).

Rufen Sie [SmartFind](#) auf und wählen Sie Ihr Land aus. Wählen Sie anschließend Ihr Kundensegment aus und geben Sie entweder die zehnstellige Hardwareteilenummer (MTM) oder die ersten vier Ziffern einer Teilenummer (entspricht dem Gerätetyp (Machine Type, MT)) ein. Das Dropdown-Menü mit der Basisgarantie wird von [SmartFind](#) automatisch mit Werten gefüllt. Oben werden Empfehlungen des Typs „Gut“, „Besser“ und „Am besten“ mit der Teilenummer, dem Listenpreis und Beschreibungen angegeben. Klicken Sie auf den Pfeil neben der Teilenummer, um zu sehen, was in der Empfehlung enthalten ist. Unter „Serviceinfo“ werden die enthaltenen allgemeinen [Services](#) angezeigt. Mit „Servicedetails“ erhalten Sie detaillierte Informationen zu den einzelnen [Services](#). Um weitere kompatible [Services](#) anzuzeigen, klicken Sie auf die Registerkarte „Mehr Services“. Geben Sie die Parameter ein und klicken Sie auf „Suchen“. Bestellnummer, Listenpreis und Beschreibung werden ebenfalls oben eingeblendet, zudem können Sie die Serviceinformationen und -details aufrufen.

Das Tool ist online unter [smartfind.lenovo.com](http://smartfind.lenovo.com) verfügbar.

## ÜBERSICHT

Das Lenovo Services Solutions Centre (SSC) ist ein spezielles Team aus Lenovo Services Ansprechpartnern, die Hilfe und Unterstützung beim Verkauf von Lenovo Services Angeboten auf mehreren PCSD Plattformen bieten.

## WELCHE SERVICES BIETET DAS TEAM?

Das SSC stellt Pre-Sales-Support für das Lenovo PCSD Services Portfolio bereit.

## ZIELGRUPPE

Der Support ist für alle Business Partner in EMEA verfügbar.

## WAS IST ENTHALTEN?

Das Team vom SSC liefert Pre-Sales-Informationen zum gesamten Angebotsportfolio der PCSD Services. Dazu zählen unter anderem Preise, Anspruchsberechtigung, Angebotsvalidierung, Teilenummern, Serviceverfügbarkeit und -kompatibilität, Einrichten von kundenspezifischen Teilenummern, Aktualisierung der Liste unterstützter Produkte, neue Angebote, Kunden- und Vertriebsleistungen, Entwicklung nicht standardmäßiger Servicelösungen und Unterstützung bei freien Services.

## WAS IST NICHT ENTHALTEN?

Das SSC bietet ausschließlich Support bei Vertriebsanfragen für Lenovo PCSD Services. Fragen ohne Servicebezug (z. B. zu Hardware), nicht in Zusammenhang mit PCSD stehende Fragen (z. B. zu Servern, Speichern und Zubehör), Registrierungsprobleme oder Beschwerden fallen nicht in den Tätigkeitsbereich des SSC.

## SERVICEVERFÜGBARKEIT

Das Team vom SSC steht Ihnen von Montag bis Freitag zwischen 9.00 Uhr und 17.00 Uhr CET zur Verfügung.

## ZUGANG ZUM SUPPORT

Das SSC ist über die E-Mail-Adresse [wessa@lenovo.com](mailto:wessa@lenovo.com) erreichbar.

## BESONDERE ANMERKUNGEN/AUSSCHLÜSSE

Der Pre-Sales-Support vom SSC erfolgt in allen EMEA-Ländern auf Englisch.

# Lenovo Services Registrierung

## WAS IST DIE REGISTRIERUNG?

Um den Anspruch für eine erworbene Serviceerweiterung oder -verlängerung zu aktivieren, müssen Kunden den Service mit der Systemseriennummer registrieren. Die Registrierung erfolgt in wenigen einfachen Schritten online unter [www.lenovo.com/registration](http://www.lenovo.com/registration).

## WOZU DIE REGISTRIERUNG?

Durch die Registrierung wird sichergestellt, dass die Kunden den entsprechenden Service erhalten. Der Service wird erst nach der Registrierung des Serviceprodukts bereitgestellt. Das registrierte Serviceprodukt wird in der Datenbank für Anspruchsberechtigungen erfasst, auf die das Netzwerk der autorisierten Servicepartner von Lenovo zugreifen kann. Sobald der Service verkauft und registriert wurde, können Lenovo Garantieservices (Lenovo Warranty Services) von Lenovo und den zertifizierten autorisierten Servicepartnern von Lenovo bereitgestellt werden.

## WER MUSS SICH REGISTRIEREN?

Die Registrierung fällt in den Verantwortungsbereich unserer Kunden. Elektronische Service Packs (E-Mails mit den Autorisierungs-codes und Registrierungsanweisungen) werden an die im Auftrag genannte E-Mail-Adresse gesendet. Falls die E-Mail-Adresse nicht dem Endbenutzer gehört, müssen Sie sicherstellen, dass unser Kunde die E-Mail erhält oder der Service registriert wird. Service Packs in Papierform enthalten den Code sowie die Anweisungen und werden an die Endbenutzer geschickt, damit diese die Registrierung vornehmen können.

## WIE FUNKTIONIERT DIE REGISTRIERUNG?

Die Registrierungsanweisungen sind in der Registrierungs-E-Mail oder im Service Pack in Papierform enthalten. Die Anweisungen und die Registrierungsverfahren sind vom zu registrierenden System abhängig. Sie finden das Portal für die Registrierung unter [www.lenovo.com/registration](http://www.lenovo.com/registration).

## HÄUFIGE URSACHEN FÜR EINE FEHLGESCHLAGENE ONLINE-REGISTRIERUNG:

1. Die Basisgarantie ist bereits abgelaufen.
2. Die Serviceerweiterung ist nicht kompatibel mit dem Gerätetyp.
3. Bei der Registrierung wurde der Gerätetyp (Machine Type, MT) oder die Seriennummer falsch eingegeben.
4. Das Kaufdatum der Hardware liegt nicht innerhalb des zulässigen Registrierungszeitraums.

## SUPPORT UND ESKALATIONSPFAD

Falls Benutzer Schwierigkeiten bei der Registrierung haben oder die Online-Registrierung fehlschlägt, sollten sie über den folgenden Link ein Ticket beim Lenovo Registration Support Team eröffnen: [www.lenovo.com/registrationsupport](http://www.lenovo.com/registrationsupport). Im Ticket müssen der Gerätetyp, die Seriennummer sowie der Autorisierungscode angegeben werden.

## BESONDERE ANMERKUNGEN/AUSSCHLÜSSE

Häufig schlägt die Registrierung fehl, da der verkaufte Service nicht mit dem Hardwareprodukt (Gerätetyp) kompatibel ist oder weil - bei Verlängerungen für ältere Systeme - die Garantiezeit bereits abgelaufen ist.

Überprüfen Sie vor dem Verkauf eines Produkts unbedingt den Garantiestatus und die Kompatibilität. Die Kompatibilität können Sie im Selection Guide verifizieren. Im Zweifelsfall wenden Sie sich vor Bestellung des Service an das Services Solutions Centre.

# Nutzung von Lenovo Services

## WO FINDEN UNSERE KUNDEN HILFE?

Falls ein Problem auftritt, das von Lenovo Garantieservices (Lenovo Warranty Services) abgedeckt wird, können sich unsere Kunden an Ihre örtlichen autorisierten Servicepartner von Lenovo wenden. Sie finden diese unter [pcsupport.lenovo.com/serviceprovider](https://pcsupport.lenovo.com/serviceprovider). Alternativ können die Kunden auch bei Lenovo anrufen, um diesen Service in Anspruch zu nehmen. Die örtlichen Telefonnummern können hier aufgerufen werden: [www.lenovo.com/support/phone](https://www.lenovo.com/support/phone).

Kunden können den Garantieservice in dem Land, in welchem das Produkt gekauft wurde, oder im Ausland (sofern die Qualifizierung für internationale Garantieleistungen vorliegt) erwerben. Es wird empfohlen, den Typ, das Modell und die Seriennummer des Geräts zur Hand zu haben, damit Garantieansprüche und technische Daten schnell ermittelt werden können. Die Teams für den Garantiesupport bitten den Kunden um die Ausführung von Tests, um eine zuverlässige Diagnose zu stellen und Probleme schneller zu beheben (kürzere Bestellzeiten für Ersatzteile und schnellerer Handlungsplan für Kundentechniker).

## PROBLEMBESTIMMUNG

Die Problembestimmung erfolgt beim ersten Anruf. Sie wird von unserem Kontaktzentrum anhand von Fragen, Tests oder Remote-Tools durchgeführt. Eine Fallnummer wird generiert und der Service wird entweder durch Lieferung einer vom Kunden austauschbaren Funktionseinheit (Customer Replaceable Unit, CRU), durch die Abholung des Produkts zur Reparatur oder durch einen Vor-Ort-Besuch erbracht.

Die Problembestimmung umfasst die folgenden allgemeinen Schritte:

- Die Seriennummer und der Typ des Geräts werden bestätigt.
- Der Garantieanspruch wird überprüft.
- Der Kunde gibt seine Daten an (Name, Adresse, Ansprechpartner).
- Der Kunde liefert eine detaillierte Problembeschreibung.
- Der technische Support stellt Fragen, um das Problem zu identifizieren.
- Unser Kunde kann zur Aktualisierung von Treibern oder BIOS sowie zur Trennung von Peripheriegeräten aufgefordert werden.
- Möglicherweise erfolgt eine Remote-Aufschaltung (bei Problemen mit dem WLAN, dem LCD-Panel oder der Stromversorgung), sofern der Kunde zustimmt.
- Für einfach austauschbare Komponenten wie Netzteil, externe Tastatur, Maus usw. werden CRUs vorgehalten (bei Anspruch auf Vor-Ort-Service). Handelt es sich um eine technisch anspruchsvollere Problemlösung (wie z. B. LCD-Panel oder Motherboard), wird entweder das Gerät an ein Servicecenter geschickt oder eine Vor-Ort-Reparatur in Auftrag gegeben.

## SERVICEZEITEN

Die Standardservicezeiten sind von 09.00 Uhr bis 17.00 Uhr örtlicher Zeit.

Für den Service am nächsten Werktag muss der Anruf bis 15.00 Uhr Ortszeit (je nach Land unterschiedlich) eingegangen sein.

Für Einlieferung durch Kunden und Abhol- und Zustellservice per Kurier liegt die Standardbearbeitungszeit zwischen sieben und zehn Werktagen.

Beim Vor-Ort-Service hingegen ist es in westeuropäischen Ländern in der Regel der nächste Werktag für Lenovo ThinkPad Geräte und der nächste/übernächste Werktag für Lenovo ThinkCentre Geräte. Beachten Sie, dass es sich um Zielvorgaben handelt, nicht um verbindliche Lösungszusagen.

Reparaturen mit Express-Abhol- und Zustellservice per Kurier haben eine garantierte Bearbeitungszeit von drei Werktagen.

## SERVICEVERFÜGBARKEIT

Garantieverlängerungen sind in allen EMEA-Ländern möglich, in denen das Produkt verkauft und repariert wird.

Die Verfügbarkeit des Vor-Ort-Reparaturservice ist je nach Marke unterschiedlich. Der Vor-Ort-Service für Lenovo Think Produkte ist in west- und osteuropäischen Ländern, der Türkei und den meisten MEA-Ländern erhältlich\*. Für Idea/Lenovo Produkte kann der Vor-Ort-Service in den meisten westeuropäischen Ländern sowie in ausgewählten osteuropäischen Ländern und GUS-Staaten erworben werden\*\*.

Der Express-Abhol- und Zustellservice per Kurier ist in Österreich, Deutschland, Irland und Großbritannien verfügbar.

\* Frankreich ohne DOM/TOM und alle anderen Überseegebieten und -dependancen  
Nur auf dem britischen Festland  
Osteuropa ohne das Kosovo

\*\* Westeuropa ohne baltische Staaten, Island, Liechtenstein  
Osteuropa - nur in Tschechien, Ungarn, Polen  
GUS-Staaten - nur in Armenien, Georgien, Kasachstan, Moldau, Russland, Ukraine

## SUPPORT

- Produkt und Seriennummer suchen: <https://pcsupport.lenovo.com/solutions/find-product-name>
- Support kontaktieren: <https://pcsupport.lenovo.com/contactus>
- Liste der Support-Hotlines: [www.lenovo.com/support/phone](http://www.lenovo.com/support/phone)
- Service-Provider suchen: [pcsupport.lenovo.com/serviceprovider](https://pcsupport.lenovo.com/serviceprovider)
- Produktregistrierung: <https://support.lenovo.com/productregistration>
- Ersatzteile suchen: <https://support.lenovo.com/partslookup>
- Ersatzteile bestellen: <https://support.lenovo.com/partsorder>
- PC-Tipps: <https://pcsupport.lenovo.com/sk/en/solutions/ht503909>
- Hilfe bei der Registrierung: [www.lenovo.com/registrationsupport](http://www.lenovo.com/registrationsupport)
- Lenovo Forums (Lenovo Foren): <https://forums.lenovo.com>

## GARANTIE

- Garantiestatussuche: <https://support.lenovo.com/warrantylookup>
- Internationale Garantieleistungen: <https://pcsupport.lenovo.com/solutions/ht505335>
- Richtlinien für Garantieleistungen: <https://support.lenovo.com/warrantylookup/warrantypolicy>
- Richtlinie für Austausch-CRUs: <https://support.lenovo.com/solutions/ht031627>
- CID-Leitfaden: <https://pcsupport.lenovo.com/solutions/ht104148>

## KOMPATIBLE SERVICES SUCHEN

- Lenovo QuickPick: <https://www.lenovoquickpick.com/>
- SmartFind: <http://smartfind.lenovo.com/>



# Häufig gestellte Fragen zur Garantie

## LAUFZEITBEGINN DER BASISGARANTIE OHNE KAUF EINER GARANTIEVERLÄNGERUNG ODER -ERWEITERUNG ÄNDERN

### Frage: Lässt sich der Laufzeitbeginn der Basisgarantie auf das Kaufdatum ändern, wenn keine Garantieverlängerung erworben wurde?

Antwort: Ja. Kunden können das Kaufdatum direkt über diesen Link abändern: [www.lenovo.com/registration](http://www.lenovo.com/registration). Wurde das Gerät innerhalb von 180 Tagen nach Lieferung ab Werk vom Endkunden gekauft, wird das neue Kaufdatum übernommen. Falls das Gerät erst später erworben wurde, wird dem Kunden eine Fehlermeldung angezeigt. Er kann dann über folgenden Link ein Ticket beim Lenovo Registration Support Team eröffnen: [www.lenovo.com/registrationsupport](http://www.lenovo.com/registrationsupport). Der Laufzeitbeginn wird dann manuell geändert.

## GARANTIEVERLÄNGERUNGEN ODER -ERWEITERUNGEN KAUFEN UND REGISTRIEREN

### Frage: Wie können Kunden das Registration Support Team kontaktieren?

Antwort: Das Team ist unter [www.lenovo.com/registrationsupport](http://www.lenovo.com/registrationsupport) erreichbar.

### Frage: Wann und wie können Kaufdatum und Garantielaufzeitbeginn geändert werden?

Antwort: Sofern die Registrierung innerhalb von 180 Tagen nach Werksauslieferung des Systems erfolgt, kann der Kunde das Kaufdatum der Hardware bei der Registrierung eingeben.

Falls die Registrierung erst nach Ablauf von 180 Tagen nach der Werksauslieferung des Systems stattfindet, muss der Kunde den Kaufbeleg an das Registrierungsteam schicken, damit der Laufzeitbeginn manuell geändert wird.

(Hier ist zu beachten, dass es weniger als 180 Tage nach dem Kaufdatum sind – aufgrund des Zeitraums zwischen der Auslieferung ab Werk und dem Verkaufsdatum. Der Kunde kennt das Herstellungsdatum nicht, er erhält aber eine Fehlermeldung, wenn er versucht, das Kaufdatum auf ein Datum außerhalb dieses 180-Tage-Fensters zu ändern. Weitere Informationen siehe unten.)

Falls die Registrierung erst nach Ablauf von 180 Tagen nach der Werksauslieferung des Systems erfolgt und der Kunde versucht, das Kaufdatum zu ändern, wird folgende Fehlermeldung angezeigt:

Das Kaufdatum der Hardware ist außerhalb des zulässigen Zeitraums. Bitte wenden Sie sich an das Supportteam und reichen Sie den Kaufbeleg für das Gerät ein.

Bei Service Packs in Papierform (180 Tage für alle Produkte) wird die Registrierung erst dann ausgeführt, wenn der Kunde entweder ein früheres Datum (das innerhalb der 180 Tage liegt) oder gar kein Kaufdatum angibt. Die Registrierung wird zwar verarbeitet, jedoch werden die Datumsangaben nicht geändert.

### Frage: Wann kann eine Garantieverlängerung erworben und registriert werden?

Antwort: Eine Garantieverlängerung (außer Unfallschutz (Accidental Damage Protection, ADP)) kann jederzeit während der Basisgaranzialaufzeit erworben und registriert werden. Wenn beispielsweise die Basisgarantie ein Jahr beträgt, kann die Erweiterung jederzeit während des ersten Jahres registriert werden. Läuft die Basisgarantie drei Jahre, stehen den Kunden drei Jahre für die Registrierung der Erweiterung zur Verfügung.

Der Unfallschutz muss binnen 90 Tagen nach dem Hardwarekauf registriert werden.

### Frage: Wann beginnt die Laufzeit der Garantieverlängerung oder -verlängerung?

Antwort: Die Garantieverlängerung oder -verlängerung beginnt mit dem Startdatum des Basisgarantiezeitraums. Hierbei ist zu beachten, dass in der Beschreibung der Verlängerung die vollständige Garantiezeit angegeben wird. Eine Garantieverlängerung auf vier Jahre meint also vier Jahre ab dem Laufzeitbeginn der Basisgarantie.

### Frage: Sind Kunden schlechter gestellt, die eine Garantieverlängerung entweder am Anfang oder am Ende des Basisgarantiezeitraums kaufen?

Antwort: Nein. Die Laufzeit der Verlängerung bleibt dieselbe, unabhängig vom Kauf- und Registrierungsdatum.

### Frage: Sind Kunden schlechter gestellt, die eine Garantieverlängerung (mit höherem Servicelevel) am Ende des Basisgarantiezeitraums kaufen?

Antwort: Kunden erhalten die volle Laufzeit der Garantieverlängerung, können aber natürlich das höhere Servicelevel nicht mehr für den bereits abgelaufenen Zeitraum geltend machen. Angenommen, ein Kunde kauft am Ende des ersten Jahres eine Garantieverlängerung mit drei Jahren Vor-Ort-Service für eine einjährige Basisgarantie mit Einlieferung durch den Kunden. Der Kunde kann die Erweiterung noch volle zwei Jahre nutzen, das erste Jahr der dreijährigen Erweiterungslaufzeit ist jedoch bereits verstrichen und damit verfallen. In einem solchen Fall werden von Lenovo weder Rabatte gewährt noch Zugeständnisse gemacht.

# Häufig gestellte Fragen zur Garantie

## GARANTIE UND INTERNATIONALE ABDECKUNG

### Frage: Was wird von den internationalen Garantieleistungen (International Warranty Service, IWS) abgedeckt?

Antwort: Die Basisgarantie und Garantieverlängerungen (Abhol- und Zustellservice per Kurier, Vor-Ort-Service) sind abgedeckt. Andere Garantiepläne wie Unfallschutz (Accidental Damage Protection, ADP), Einbehalten der Festplatte (Keep Your Drive, KYD) oder Garantie für versiegelten Akku (Sealed Battery Warranty Extension, SBTY) werden von den internationalen Garantieleistungen nicht abgedeckt. Im Falle, dass Sie eine internationale Abdeckung für Unfallschutz, Einbehalten der Festplatte und Garantieverlängerung für versiegelten Akku benötigen, ziehen Sie die internationale Garantieverlängerung (International Service Entitlement, ISE) in Betracht.

### Frage: Gelten die Bedingungen der internationalen Garantieleistungen auch für Computer der Marke Idea?

Antwort: Ja. Neben Notebooks, Desktop-Computern und Workstations der Marke Lenovo Think sind die internationalen Garantieleistungen auch für ausgewählte Idea/Lenovo Notebooks verfügbar. Unter folgendem Link können Sie ermitteln, ob die internationalen Garantieleistungen für ein bestimmtes Lenovo/Idea Produkt in Frage kommen: <https://pcsupport.lenovo.com/ae/en/iwslookupidea>.

### Frage: Was kosten die internationalen Garantieleistungen?

Antwort: Die internationalen Garantieleistungen sind bei entsprechend qualifizierten Computern in der Standardgarantie enthalten. Die internationalen Garantieleistungen sind kostenfrei. Allerdings können in einigen Ländern zum Servicezeitpunkt Gebühren und Einschränkungen zum Tragen kommen, z. B. Kosten für Verpackung, Versand und Bearbeitung. Kunden werden zum Zeitpunkt der Serviceerbringung darauf hingewiesen, dass sie diese Kosten begleichen müssen.

### Frage: Welche Laufzeit gilt für die internationalen Garantieleistungen?

Antwort: Die Laufzeit der internationalen Garantieleistungen basiert auf dem ursprünglichen Garantiezeitraum, der in dem Ursprungsland gilt, in dem das Gerät zuerst von Lenovo oder einem autorisierten Lenovo Händler verkauft wurde.

### Frage: Welche Länder werden von den internationalen Garantieleistungen abgedeckt?

Antwort: Alle Länder, in denen der Gerätetyp von Lenovo oder einem autorisierten Lenovo Händler mit der Lenovo Herstellergarantie und/oder der Garantievereinbarung des Ziellands angekündigt, verkauft und unterstützt wird, sind abgedeckt.

### Frage: Wie kann bestätigt werden, dass der PC für die internationalen Garantieleistungen qualifiziert ist?

Antwort: Diese Informationen sind auf der Lenovo Support-Website mit folgenden Schritten abrufbar:

1. Navigieren Sie zur Kontaktseite unter <https://support.lenovo.com/contactus>.
2. Suchen Sie nach Produkttyp, Serie und Unterserie.  
*\* Beachten Sie, dass die internationalen Garantieleistungen NICHT für Ideacentre, Desktop Lenovo Serie, 3000 Serie, Smartphones und Tablets gelten.*
3. Klicken Sie auf die Kachel/das Symbol für internationale Garantieleistungen.
4. Für Lenovo Think Geräte geben Sie den vierstelligen Gerätetyp ein (z. B. 20HD) und klicken dann auf „Senden“. Sämtliche Kontaktlisten werden unten auf der Seite angezeigt.
5. Für Produkte der Marken Lenovo/Idea, die noch von den internationalen Garantieleistungen abgedeckt werden, wird die Kontaktliste unten auf der Seite eingeblendet.
6. Um den Service für das Gerät zu initiieren, verwenden Sie die Kontaktnummer für das jeweilige Land.

### Frage: Worin besteht der Unterschied zwischen den internationalen Garantieleistungen (International Warranty Service, IWS) und der internationalen Vor-Ort-Lieferung (International Onsite Delivery, IOD)?

Antwort: Was den ersten Teil der Frage betrifft, ist die Vor-Ort-Serviceerbringung international für alle Kunden verfügbar, wenn das Land, in dem sie sich befinden, den Vor-Ort-Service bietet. Ist in dem Land nur der Abhol- und Zustellservice per Kurier oder Einlieferung durch Kunden vorhanden, erhalten die Kunden dieses Servicelevel.

Die internationale Vor-Ort-Lieferung, die global tätigen Kunden verkauft wurde, damit diese Anspruch auf internationalen Vor-Ort-Service erhielten, wird nicht mehr benötigt – diese Leistung ist bereits standardmäßig in den internationalen Garantieleistungen enthalten.

# Häufig gestellte Fragen zur Garantie

**Frage: Worin besteht der Unterschied zwischen den internationalen Garantieleistungen (International Warranty Service, IWS) und der internationalen Garantieverweiterung (International Service Entitlement, ISE)?**

Antwort: Mit den internationalen Garantieleistungen können Kunden, die mit einem entsprechend qualifizierten Lenovo Gerätetyp verreisen oder dessen Standort verlegen, in sämtlichen unterstützten Ländern eine Garantieleistung erhalten. Die internationalen Garantieleistungen gelten für die Basisgarantie sowie für Garantieverlängerungen (Abhol- und Zustellservice per Kurier, Vor-Ort-Service). Garantieverlängerungen sind nicht abgedeckt. Die internationalen Garantieleistungen sind kostenfrei (in einigen Ländern können Versand-/Bearbeitungsgebühren anfallen).

Über die internationale Garantieverweiterung sind Kunden, die Unfallschutz (Accidental Damage Protection, ADP), Einbehalten der Festplatte (Keep Your Drive, KYD) und/oder Garantieverlängerung für versiegelten Akku (Sealed Battery Warranty Extension, SBTY) für Ihre Geräte registriert haben, auch außerhalb des Landes, in dem das Gerät gekauft wurde, abgesichert. Dies ist ein gebührenpflichtiger Service. Der Kunde muss die Teilenummer für die internationale Garantieverweiterung zusätzlich zu den Services Unfallschutz, Einbehalten der Festplatte und/oder Garantieverlängerung für versiegelten Akku erwerben. Jede Kombination aus Unfallschutz, Einbehalten der Festplatte und Garantieverlängerung für versiegelten Akku wird durch eine Teilenummer für die internationale Garantieverweiterung abgedeckt.

**Frage: In welchen Ländern und Regionen wird die internationale Garantieverweiterung anerkannt?**

Antwort: Die internationale Garantieverweiterung ist für die weltweite Gültigkeit (einschließlich China) konzipiert worden und löst ein großes Problem für unsere Verkaufsteams und unsere Kunden. Beachten Sie, damit der Service in einem Land anerkannt werden kann, muss der Service dort verfügbar sein und verkauft werden. Durch die Abdeckung der internationalen Garantieverweiterung sind nicht automatisch alle Services in allen Ländern verfügbar.

**Frage: Ist die internationale Garantieverweiterung auch für Produkte der Marken Idea/Lenovo erhältlich?**

Antwort: Nein. Die internationale Garantieverweiterung ist nur für Notebooks, Desktop-Computer und Workstations der Marke Lenovo Think verfügbar.

**Frage: Können Kunden die internationale Garantieverweiterung auch für vorhandene Geräte erwerben?**

Antwort: Ja. Kunden können den Service für ein bis fünf Jahre kaufen, aber die Laufzeit muss dem Garantiezeitraum entsprechen. Die internationale Abdeckung entfällt mit Ablauf der Erweiterungen und der Garantie. Die internationale Garantieverweiterung bietet nur Abdeckung für die Services Einbehalten der Festplatte, Unfallschutz und Garantie für versiegelten Akku.

**Frage: Entsteht bei Geräten mit dem Garantieservice Abhol- und Zustellservice per Kurier/Einlieferung durch Kunden bei dem Erwerb der internationalen Garantieverweiterung auch ein Anspruch auf Vor-Ort-Service?**

Antwort: Nein. Die internationale Garantieverweiterung bietet nur internationale Abdeckung für die Services Einbehalten der Festplatte (Keep Your Drive, KYD), Garantie für versiegelten Akku und Unfallschutz (Accidental Damage Protection, ADP).

**Frage: Erhalten Kunden automatisch internationale Services, wenn sie nur die internationale Garantieverweiterung kaufen?**

Antwort: Nein. Mit der internationalen Garantieverweiterung wird nur die internationale Abdeckung für Unfallschutz, Einbehalten der Festplatte und Garantie für versiegelten Akku hinzugefügt. Kunden müssen nach wie vor die Abdeckung für Unfallschutz, Einbehalten der Festplatte und Garantie für versiegelten Akku kaufen, wenn sie diese Services nutzen möchten.

**Frage: Wenn ich zwei Upselling-Services (z. B. Unfallschutz und Einbehalten der Festplatte) kaufe, muss ich dann auch zwei internationale Garantieverweiterungen erwerben?**

Antwort: Nein. Eine internationale Garantieverweiterung deckt alle in Frage kommenden Upselling-Services (Unfallschutz, Einbehalten der Festplatte und Garantieverlängerung für versiegelten Akku) ab.

**Frage: Ist die internationale Garantieverweiterung in SmartFind verfügbar?**

Antwort: Zukünftig wird die internationale Garantieverweiterung in SmartFind zur Verfügung stehen. Derzeit läuft ein Projekt, um die internationale Garantieverweiterung hinzuzufügen, aber bis zu dessen Abschluss muss das manuell erfolgen.

**Frage: Kann ich über das Verfahren Embedded Services Sales (ESS) die Teilenummer für die internationale Garantieverweiterung in die Stückliste aufnehmen?**

Antwort: Ja.

**Frage: Wie erfolgen Services nach Garantieablauf für die Programme der internationalen Garantieleistungen und der internationalen Garantieverweiterung?**

Antwort: Services nach Garantieablauf sind nur in dem Land möglich, in dem sie verkauft werden, zudem gelten für diese eigene Geschäftsbedingungen.

**Frage: In Australien wird anstelle des Unfallschutzes (Accidental Damage Protection, ADP) aufgrund gesetzlicher Bestimmungen eine Gerätebruchversicherung (Accidental Damage Insurance, ADI) verkauft. Sind ADI und ADP das gleiche Angebot unter einem anderen Namen? Gilt die internationale Garantieverweiterung ebenso für ADI wie für ADP?**

Antwort: Nein. ADI ist ein anderes und eigenständiges Angebot. Da die internationale Garantieverweiterung nur den Unfallschutz (Accidental Damage Protection, ADP) unterstützt, dieser aber in Australien nicht angekündigt wurde, wird er in Australien auch nicht unterstützt.

# Versionsverlauf des Dokuments

**Titel des Dokuments:**

Leitfaden zu Lenovo EMEA PCSD Services für Lenovo Händler und Business Partner

**Clean-Sheet-Version und Datum:**

Version 3.1, März 2018

**Autor:**

Lenovo EMEA PCSD Services Sales & Marketing

**Kontakt:**

Lenovo EMEA Services Solutions Centre (wessa@lenovo.com)

**Änderungsverlauf:**

- Version 3 – März 2018
- Version 2 – September 2015
- Version 1 – Juni 2012

**Änderungen in dieser Version:**

- Titel des Dokuments geändert
- Schriftart in Gotham geändert
- Produktumfang auf PCSD aktualisiert
- Länderbereich auf EMEA aktualisiert
- Dokumente zum Herunterladen aktualisiert
- Hardwarespezifische Kapitel entfernt – Lenovo ThinkStation und Lenovo ThinkServer Services
- Kapitel zu Technischem Priority Support entfernt
- Basisgarantie – Garantieinformationen für Optionen hinzugefügt, Garantieabdeckungsbereich aktualisiert (Seite 6)
- Abschnitt für „Defekt bei Ankunft“ aktualisiert (Seiten 8-9)
- Internationaler Garantie-Support – Angebot für internationale Garantieverlängerung hinzugefügt (Seite 10)
- Standardgarantie-Servicelevel für Lenovo Think Produkte – Namensänderung von „Kurier/Depot-Service“ in „Abhol- und Zustellservice per Kurier“ und von „Express-Depot“ in „Express-Abhol- und Zustellservice per Kurier“ (Seite 11)
- Standardgarantie-Servicelevel für Lenovo/Idea Produkte – Namensänderung von „Depot-Service (Ein- und Rücksendung)“ in „Abhol- und Zustellservice per Kurier“ (Seite 13)
- Garantie für versiegelten Akku – Kompatibilität auf ausgewählte Lenovo/Idea Notebooks und Miix Systeme erweitert (Seite 16)
- Kapitel für Premier Support hinzugefügt (Seiten 18-19)

- Unfallschutz (Accidental Damage Protection, ADP) – Beschränkung auf 12 Monate für Tablets entfernt (Seite 22)
- Einbehalten der Festplatte (Keep Your Drive, KYD) – Kompatibilität auf ausgewählte Lenovo/Idea Notebooks und Miix Systeme erweitert (Seite 23)
- Kompatibilität für Lasergravur (Laser Etching) aktualisiert (Seite 27)
- Abschnitt zum Service Account Manager aktualisiert (Seite 35)
- Inhalt für SmartFind hinzugefügt (Seite 37)
- Kapitel zur Nutzung von Lenovo Services hinzugefügt (Seite 40)
- Kapitel mit Endbenutzerverzeichnis hinzugefügt (Seite 41)
- FAQ-Abschnitt aktualisiert und neue Inhalte hinzugefügt (Seiten 41-42)

**Lenovo**<sup>TM</sup>

Services