

Lenovo

Support Premier



SERVICES DE DÉPANNAGE DE NIVEAU AVANCÉ ET GESTION DE CAS DE BOUT EN BOUT

Pourquoi choisir le support Premier ?

Ce qu'il vous faut, c'est une infrastructure de support offrant une expérience à la fois excellente et homogène dans le monde entier. Le support Lenovo™ Premier fournit un accès direct à nos techniciens les plus expérimentés, sans scripts de dépannage et avec prise en charge complète des logiciels. De plus, vous aurez accès à des gestionnaires de compte technique : possédant une connaissance approfondie de votre entreprise, ceux-ci assureront la gestion d'escalade et vous offriront une relation proactive. Support Lenovo™ Premier : pour un service d'excellence à chaque étape.

Le support Lenovo™ Premier offre les services suivants :

- Support technique avancé dans la langue locale¹ (jours ouvrables, de 7h00 à 19h00 heure locale)
- Prise en charge complète du matériel et des logiciels OEM
- Point de contact unique pour simplifier la gestion de cas de bout en bout
- Gestionnaires de compte technique qui assurent la gestion d'escalade et offrent une relation proactive
- Couverture mondiale (plus de 40 pays d'ici la fin de l'année)
- Intervention prioritaire pièces et main d'œuvre² sur site le jour ouvrable suivant
- Rapports standard (dispatching, quantités de pièces, niveau de service, répétitions, garantie entrée/sortie)³
- Portail commercial Lenovo™ offrant un environnement en ligne personnalisé et sécurisé pour faire des achats, consulter des rapports et accéder au support³
- Lenovo™ Solution Center, offrant des fonctionnalités automatisées de détection des erreurs système et de création de demandes d'assistance³

Caractéristiques	Support retour atelier Lenovo™ (standard)	Support sur site Lenovo™	Support Lenovo™ Premier
Support technique avancé dans la langue locale ¹ (jours ouvrables, de 7h00 à 19h00, heure locale)	x	x	✓
Prise en charge complète du matériel et des logiciels OEM	x	x	✓
Point de contact unique pour simplifier la gestion de cas de bout en bout	x	x	✓
Gestionnaires de compte technique qui assurent la gestion d'escalade et offrent une relation proactive	x	x	✓
Intervention prioritaire pièces et main d'œuvre ² sur site le jour ouvrable suivant	x	x	✓
Rapports standard (dispatching, quantités de pièces, niveau de service, répétitions, garantie entrée/sortie) ³	x	x	✓
Portail commercial Lenovo™ offrant un environnement en ligne personnalisé et sécurisé pour faire des achats, consulter des rapports et accéder au support ³	x	x	✓
Lenovo™ Solution Center, offrant des fonctionnalités automatisées de détection des erreurs système et de création de demandes d'assistance ³	✓	✓	✓
Remplacement de pièces sur site (jours ouvrables, de 9h00 à 17h00, heure locale)	x	x	✓

Rejoignez-nous

Le support Lenovo™ Premier fait partie d'un portefeuille complet de services prenant en charge l'intégralité du cycle de vie de vos PC. Pour en savoir plus à ce sujet ou sur d'autres offres de service, contactez votre représentant commercial Lenovo™.

Lenovo™ Services



1. Non disponible dans tous les pays. 2. Après dépannage par téléphone avant 15h00 (heure locale). 3. Disponibilité prévue en 2018. Lenovo se réserve le droit de modifier les offres de produits ou leurs spécifications à tout moment et sans préavis. Lenovo met tout en œuvre pour garantir la précision des informations mentionnées, mais ne peut être tenu responsable des éventuelles erreurs éditoriales, photographiques ou typographiques. Les photos présentées le sont uniquement à titre d'illustration. Pour la liste complète des caractéristiques des produits, services et garanties Lenovo, visitez le site www.lenovo.com. Lenovo et le logo Lenovo sont des marques commerciales ou des marques déposées de Lenovo. D'autres noms de sociétés, de produits et de services mentionnés ici peuvent être des marques commerciales appartenant à leur détenteur respectif. © 2018 Lenovo. Tous droits réservés.