



Lenovo Support Services

Smart ist, das Potenzial Ihres Rechenzentrums voll auszuschöpfen und Ihr digitales Wachstum zu fördern.

Premier Support für Rechenzentren

Die Landschaft der digitalen Transformation entwickelt sich ständig weiter und die Anforderungen an CIOs und IT-Teams sind so hoch wie nie zuvor. Die Komplexität, die sich durch ortsunabhängige Mitarbeiter und die ständigen Anforderungen moderner technologischer Innovationen ergibt, stellt jedes Unternehmen vor Herausforderungen. Inmitten dieses dynamischen Umfelds ist erstklassiger IT-Support entscheidender denn je.

Die Mehrheit der Unternehmen investiert zwar in digitale Technologien, doch neuere Erkenntnisse aus einer Gartner-Umfrage bringen die schlichte Wahrheit ans Licht: Mehr als die Hälfte erfüllt die Ansprüche der Führungsebene nicht. Die Studie hebt vier entscheidende Maßnahmen zur Bewältigung dieser Herausforderung hervor: die Verbesserung der Operational Excellence, die Steigerung der Mitarbeiterproduktivität, die Förderung der Kosteneffizienz und die Optimierung der Mitarbeiterzufriedenheit.¹

Um diese Ziele aufzugreifen und in konkrete Ergebnisse umzuwandeln, ist jedoch mehr als nur eine Vision erforderlich – Sie benötigen einen Partner, der in der Lage ist, Herausforderungen in Chancen zu verwandeln. An dieser Stelle kommt der Lenovo Premier Support für Rechenzentren ins Spiel – als Katalysator für transformative Effizienz und als Unterstützung für die Weiterentwicklung Ihres Unternehmens.

Business Excellence dank Premier Support

In der komplexen Geschäftswelt von heute können die Herausforderungen bei der Wartung eines Rechenzentrums entmutigend sein. Der Premier Support Service von Lenovo ist Ihr direkter Zugang zur Lösung und gewährleistet, dass das richtige Know-how immer nur einen Anruf entfernt ist. Doch es geht nicht nur um die Verwaltung Ihres Rechenzentrums, sondern auch darum, konkrete Geschäftsergebnisse zu erzielen, die Sie Ihren strategischen Zielen näher bringen und Ihnen eine Welt voller Möglichkeiten erschließen, die Folgendes fördern:

Höhere Verfügbarkeit und verbesserte Zusammenarbeit:



Eine schnelle Problemlösung sorgt nicht nur für die Behebung von Fehlern, sondern gewährleistet auch maximale Verfügbarkeit und einen unterbrechungsfreien Betrieb. Mit Premier Support gehören Ausfälle der Vergangenheit an. Wir lösen nicht nur Probleme schneller, wir bringen Ihr Unternehmen voran, indem wir Unterbrechungen minimieren und ein optimales Umfeld für die Zusammenarbeit schaffen.

Ein neues Niveau der Mitarbeiterzufriedenheit in hybriden Arbeitsmodellen:



In einer Zeit, in der sich am Arbeitsplatz physische und virtuelle Welten mischen, ist die Zufriedenheit der Mitarbeiter von größter Bedeutung. Premier Support ist nicht nur für die IT da, sondern unterstützt auch Ihre Mitarbeiter. Mit unserer Lösung stellen Sie Ihren Mitarbeitern eine Umgebung zur Verfügung, die ihr Engagement, ihre Produktivität und ihre Zufriedenheit steigert, ganz gleich, ob sie von zu Hause oder im Büro arbeiten.

Entlastung der IT von Druck durch den CEO:



CEOs stellen enorme Anforderungen an die IT, wobei häufig die Produktivität der Mitarbeiter im Mittelpunkt steht. Premier Support sorgt hier nicht nur für Entlastung, sondern verwandelt diese Anforderungen in Chancen. Durch die Optimierung Ihres IT-Betriebs versetzen wir Sie in die Lage, diese Erwartungen souverän zu erfüllen, sodass Sie sich auf strategische Initiativen konzentrieren können, die Ihr Unternehmen voranbringen.

Support auf höherem Niveau: Premier und Standard im Vergleich

Im Bereich der Support Services kann die von Ihnen getroffene Entscheidung einen entscheidenden Einfluss auf die Entwicklung Ihres Unternehmens haben. Im Folgenden finden Sie Details zum Premier Support, um zu verdeutlichen, welche Faktoren ihn vom Standard Service unterscheiden.

	Premier Support	Standard Support
Dedizierte Telefonnummer	✓	
Live-Chat	✓	
Online-Ticket	✓	✓
Reaktionszeit über Telefon und Chat	Direkter priorisierter Zugang und Weiterleitung an einen Lenovo Premier Support-Techniker	Warteschlange am Telefon und im Chat ohne verbindliche Vorgabe für die Reaktionszeit
Reaktionszeit auf E-Tickets	20 Min. Ziel	Keine verbindliche Vorgabe für die Reaktionszeit
Remote-Support	Dedizierter Lenovo Premier Support-Techniker mit direktem Kontakt zu L3	L0-/L1-Techniker
Vor-Ort-Support	✓	✓
Zentraler Ansprechpartner	✓	
Umfassendes Fallmanagement	✓	Überprüfung des Reparaturstatus durch den Kunden
Fall- und Bestandsverfolgung	Lenovo Service Connect*	
Partnerschaftlicher Support und Hilfe für Drittanbieter-Software	✓	
Automatische Problemerkennung und Fallerstellung	LXCA – Nur Server – Nur HW AutoSupport – Nur Storage – HW und SW	LXCA – Nur Server – Nur HW AutoSupport – Nur Storage – HW und SW

* Das Service Connect Portal ist derzeit nicht für kleine und mittelständische Unternehmen verfügbar

Unbegrenzte Möglichkeiten: die Stufen des Premier Support

Die Anpassung des Supports an Ihre individuellen Anforderungen steht beim Premier Support im Mittelpunkt. Wir wissen, dass unterschiedliche Systeme, Workloads und Anwendungen unterschiedliche Reaktionszeiten erfordern. Aus diesem Grund stellen wir Ihnen drei sorgfältig ausgearbeitete Stufen vor, die Sie genau auf Ihre Anforderungen und Wünsche abstimmen können.

Leistungsmerkmale	Premier Foundation	Premier Essential	Premier Advanced
Reaktionszeit vor Ort*	Am nächsten Werktag, 9 Std. täglich, 5 x die Woche	4 Stunden oder 24 Stunden CSR**	2 Stunden oder 6 Stunden CSR**
YourDrive YourData	Zusätzlich verfügbar	●	●
Zugang zu einem Lenovo Premier Support Techniker	●	●	●
Vor-Ort-Service durch einen Techniker für alle Teile (CRU/FRU***)	●	●	●
Umfassendes Fallmanagement	●	●	●
Service Connect Portal****	●	●	●
Lenovo Premier Team als zentraler Ansprechpartner	●	●	●
Support-Tools – Live-Chat, E-Ticket, Telefon	●	●	●
Partnerschaftlicher Software-Support	●	●	●
Warranty Upgrade auf 3-5 Jahre*	●	●	●
Nachgarantie-Wartungsservice 1-2 Jahre*	●	●	●

* Die Serviceberechtigung kann je nach Land und Produkt variieren. Weitere Informationen finden Sie im [Lenovo Service Locator Tool](#)

** CSR = Committed Service Repair

*** CRU = Customer Replaceable Units; FRU = Field Replaceable Units

**** Das Service Connect Portal ist derzeit nicht für kleine und mittelständische Unternehmen verfügbar



Mehr Reichweite mit Lenovo Services

Lenovo bietet maßgeschneiderte Optionen, mit denen Sie jeden Aspekt Ihrer Technologieinvestition optimieren können. Entdecken Sie die zahlreichen Möglichkeiten und nutzen Sie die Chance, Ihr Rechenzentrum zu optimieren, zu verfeinern und zu verbessern.



Hardwareinstallation

Verkürzen Sie die Zeit bis zur Wertschöpfung, indem Sie Ihre Server-, Speicher- oder Netzwerk-Hardware von Experten installieren lassen. Lenovo bietet Basic Hardware Installation, Hardware Installation Plus und Custom Scope Installations an, um Ihre spezifischen Anforderungen zu erfüllen.

Hardware Installation umfasst:

- Auspacken und Konfigurieren der Systeme, Aktualisierung der Firmware und Durchführen von Betriebstests der Hardware
- Bereitstellung von Schulungen zu täglichen Verwaltungsaufgaben
- Installation des Betriebssystems mit Installation Plus



YourDrive YourData*

Schützen Sie sensible Daten und halten Sie die Compliance mit den Unternehmensrichtlinien zur Aufbewahrung und Entsorgung ein. Der YourDrive YourData-Service von Lenovo vermeidet mögliche Haftungsrisiken und hilft Ihnen bei folgenden Aufgaben:

- Aufbewahrung defekter Laufwerke² für erhöhte Datensicherheit – anderenfalls müssen defekte Laufwerke an Lenovo zurückgesendet werden
- Entsorgung Ihrer Laufwerke³ Ihren Anforderungen entsprechend

* Auch als „Keep Your Drive“ bekannt



Technical Account Management

Sorgen Sie dafür, dass Ihr Unternehmen heute reibungslos und produktiv arbeitet, und nutzen Sie das erstklassige Know-how von Lenovo für maximale betriebliche Leistung, Effizienz und Stabilität, um den IT-Herausforderungen von morgen gewachsen zu sein. Ihr Technical Account Manager steht Ihnen als vertrauenswürdiger Berater zur Seite und bietet Ihnen:

- Einen zuständigen Ansprechpartner für Ihre Lenovo Data Center Services
- Beaufsichtigung der Support- und Serviceplanung unserer Lenovo Data Center-Ressourcen
- Kontoberichte zu Betriebsleistung und -effizienz auf der Grundlage von KPIs und Servicebereitstellungskennzahlen
- Behebung von Problemen im gesamten Lebenszyklus in Bezug auf Verlängerung und Erweiterung der Wartung



Funktionsprüfung

Das Lenovo Services Team folgt bei der umfassenden Funktionsprüfung bewährten Verfahren und erprobten Methoden und stellt Ihnen eine Bewertung Ihrer Systemkonfiguration zur Verfügung, einschließlich:

- Beurteilung und Validierung Ihrer Lenovo Rechenzentrums-Hardware sowie Analyse von Firmware und Treibern, um Risiken zu ermitteln
- Überprüfung von Fehlerprotokollen und Betriebsstatus
- Überprüfung der Anmeldeinformationen, um potenzielle Sicherheitslücken zu ermitteln



CO₂ Offset

Leisten Sie konkrete Beiträge und verwalten Sie den CO₂-Fußabdruck Ihrer IT durch Kompensation. Wir bieten einen nahtlosen, transparenten Prozess, um die geschätzten CO₂-Emissionen jedes Lenovo Geräts in Ihrem aktuellen IT-Bestand oder bei Neuanschaffungen auszugleichen. Emissionen zu minimieren oder zu vermeiden, sollte immer das Ziel sein. Eine Möglichkeit, zusätzlich etwas zu bewirken, ist der Ausgleich der CO₂-Emissionen für Ihren IT-Bestand, um Ihren CO₂-Fußabdruck zu verwalten. Zentraler Überblick über den CO₂-Ausgleich für Ihren gesamten IT-Bestand:

- Zugang zu einem personalisierten Nachhaltigkeits-Dashboard.
- Vereinfachte Berichterstellung hilft Ihnen beim Management Ihres CO₂-Fußabdrucks vom einzelnen Gerät bis hin zum gesamten IT-Bestand
- Konsolidierte Ansicht der Informationen zum CO₂-Ausgleich für mehrere Standorte in verschiedenen Ländern
- Bestätigungen des CO₂-Ausgleichs für jedes Gerät können einfach heruntergeladen werden
- Sie sehen die Details zu den Klimaschutzprojekten, die mit jedem Ausgleich unterstützt werden, mit vollständiger Transparenz



Asset Recovery Services

Mit den Lenovo Asset Recovery Services können Sie Ihre alte Hardware sicher und verantwortungsvoll recyceln – mit einem hardwareunabhängigen Rückkaufprogramm, das Ihre Aktualisierungszyklen vereinfacht.

- Abholung an Ihrem Standort und sicherer Transport
- Mit NIST SP 800-88 konforme Datenlöschung und Festplattenvernichtung
- Der Kunde erhält einen Rückgabewert für wiederverwertbare Komponenten
- Datenvernichtung vor Ort (auf Wunsch)
- Spende von Geräten an eine Wohltätigkeitsorganisation Ihrer Wahl.

Ihr Weg beginnt hier

Lenovo bietet ein umfassendes Serviceangebot zur Unterstützung Ihrer Lenovo IT-Ressourcen während des gesamten Lebenszyklus. In allen Phasen – Ermittlung, Festlegung, Gestaltung, Implementierung, Support und Entsorgung – bieten wir Ihnen das Know-how und die Services, die Sie benötigen, um ein realistisches Budget für Ihre IT-Ausgaben zu entwerfen, bessere Serviceverträge bereitzustellen und die Zufriedenheit Ihrer Endkunden zu gewährleisten. Sprechen Sie mit Ihrem Lenovo Ansprechpartner oder Business Partner darüber, wie unsere Experten Ihrem Unternehmen helfen können, die Komplexität der IT zu reduzieren und Ihre digitale Transformation wieder in Schwung zu bringen.

WWServices_Premier-Support_Data-Centers_Flyer_020824_ext_GP

(1) Gartner: CIO Agenda 2023

Die Serviceverfügbarkeit kann je nach Land und Produkt variieren. Lenovo behält sich das Recht vor, Produktangebote und technische Daten jederzeit ohne vorherige Ankündigung zu ändern. Alle Angaben wurden sorgfältig geprüft. Lenovo haftet nicht für fehlerhafte Abbildungen, redaktionelle Fehler oder Druckfehler. Sämtliche Abbildungen dienen nur zur Illustration. Ausführliche Lenovo Produkt-, Service- und Garantie-Spezifikationen finden Sie auf der Website www.lenovo.com. Lenovo und das Lenovo Logo sind Marken oder eingetragene Marken von Lenovo. Marken und Dienstleistungsmarken anderer Unternehmen werden anerkannt.

© Lenovo 2024. Alle Rechte vorbehalten.

Lenovo