

# Lenovo PCG Services

- Portfolio Übersicht
- Registrierung FAQ
- Autopilot für Topseller

Clemens Krug & Michael Sennock | 2020

Lenovo

# Warum Services...?



...\$\$\$



...zufriedene Kunden



...Kundenbindung



# PCG Services Portfolio

## Garantie Erweiterungen

Abhol und Zustell Service  
(Depot, Pick-Up & Return)

Vor-Ort-Service  
(Onsite)

Premier Support

Premium Care

Internationale Garantie (International Warranty Service)

## Garantie Add-Ons

Garantie für versiegelte  
Akkus (Sealed Battery  
Warranty)

Einbehalten der  
Festplatte (KYD,  
Keep Your Drive)

Unfallschutz  
(ADP, Accidental Damage  
Protection)

CRU Installation durch  
einen Techniker (TICRU)

Internationale Service Erweiterung (International Services Entitlement)

## Modern IT & individuelle Service

Imaging Services

Factory Services

Microsoft Autopilot

Software

via  
Service  
Pack

# Garantie Erweiterungen



# Lenovo Premier Support

## FEATURES

	Basic Depot Support	Basic Onsite Support	Premier Support
<b>Callcenter-Support</b> Support bei technischen Problemen und grundlegende Fehlerbehebung.	✓ 8:00-18:00	✓ 8:00-18:00	✓ 7x24x365 <sup>(1)</sup>
<b>Dediziertes Service Team inkl. Level 2 Support</b> Plus: Technischer Kundenbetreuer (TAM) für Eskalationsmanagement.	X	X	✓
<b>Unterstützung bei Software Problemen</b> Für Drittanbieter Software ( z.B. Microsoft, Adobe, McAfee, Norton, Dropbox )	X	X	✓
<b>Vor-Ort-Service <sup>(2)</sup></b> Reparaturen werden am Unternehmensstandort des Kunden oder am vereinbarten Ort durchgeführt.	X	✓	✓ NBD <sup>(3)</sup>
<b>Priorisierung von Ersatzteilen</b> Bevorzugte Zuteilung von Ersatzteilen zur Minimierung der Ausfallzeiten.	X	X	✓
<b>Zugriff auf das Lenovo™ Service Connect Portal</b> Zum Eröffnen und Nachverfolgen von Service-Tickets; kundenspezifische Dashboards & Auswertungen.	X	X	✓

1) Montag bis Freitag 8:00 - 20:00 Uhr deutschsprachig, sonst englischsprachig.  
 2) Falls das Problem nicht telefonisch behoben werden kann. Ausgenommen sind Ersatzteile, die durch den Kunden selbst ausgetauscht werden können (CRUs, Customer Replacable Units).  
 3) Techniker Vor-Ort-Termin am nächsten Arbeitstag möglich. Abstimmung und Fehlerdiagnose bis 15 Uhr am Vortag und Ersatzteilverfügbarkeit vorausgesetzt.



# Premier Support

Garantie Erweiterungen
Garantie Add-Ons
Individuelle Services

- Werden Defekte bereits von der internen IT aufgenommen?
- Wie wichtig ist die Service Abdeckung zu den Randzeiten (vor 8 Uhr und nach 18 Uhr)
- Benötigt der Kunde einen ganzheitlichen Service Ansatz (inkl. SW Troubleshooting)?
- Wie kritisch sind Ausfallzeiten?



# All-In-One Service Bundle

**bis zu 40 % sparen !!!**

- ✓ Rund-um-Sorglos-Paket mit 3 Jahren:
  - ✓ PS - Premier Support,
  - ✓ KYD – Keep Your Drive,
  - ✓ ADP – Accidental Damage Protection
  - ✓ SBTY - Sealed Battery Warranty
  - ✓ TICRU – Technical Install CRU
  
- ✓ Für ausgewählte Modelle der ThinkPad T-Serie, X-Serie, P-Serie.



# AMD Premier Support Promotion

**Exklusiv für AMD Geräte - Premier Support mit bis zu  
30% Nachlass verglichen zu den regulären ServicePack  
Preisen!**



# Lenovo Modern Home Office Lösungen



+



**Premier  
Support**

**10T700BTGE M720q (Tiny)  
+ 5WS0U26647 3 Jahre Premier Support  
+ 61ECGAT2EU T27h-20 (27")**

**10T70046GE M720q (Tiny)  
+ 5WS0U26647 3 Jahre Premier Support  
+ 10QYPAT1EU TIO24Gen3 (24")**

**11AD002DGE M90n (Nano)  
+ 5WS0V07841 3 Jahre Premier Support  
+ 61DCRAT1EU T25m-10 (25")**



# Lenovo Premium Care

## “Premier Support für Consumer”

Exklusives Service Angebot für Kunden, die auch für Consumer Produkte (inkl. V-Serie) einen professionellen Service bekommen möchten.

### Features:

- „How-To“-Unterstützung beim Einrichten neuer Geräte
- Zugriff auf Premium Care Mitarbeiter über dedizierte Tel-Nr.
- Hardware und Software Support via Telefon, Chat, E-Mail
- Im Service-Fall: Vor-Ort-Service am nächsten Werktag
- Jährlicher Health-Check zur Vermeidung von PC Problemen

Laufzeiten:

1-4 Jahre

# Garantie Add-Ons



# Garantie Erweiterung für versiegelte Akkus

## Sealed Battery Warranty Extension (SBTY)

- Die Garantieerweiterung für den Akku umfasst einen einmaligen Tausch des fest verbauten Akkus, falls der Akku unterhalb einer definierten Leistungsgrenze bleibt (Messung via Lenovo Power Manager Tool).

### Mehrwerte:

- Fixpreislösung zur Vermeidung unerwarteter Reparaturkosten
- Spürbar niedrigere Kosten gegenüber einem nachträglichen Austausch des Akkus (ca. 1/7 der Kosten)

### Einstiegsfragen:

- Wie wichtig ist Ihrem Kunden eine lange Batterielaufzeit?
- Hat Ihr Kunde ein Budget für Ersatzbatterien / Tausch von Batterien?



# Einbehalten der Festplatte

## Keep Your Drive (KYD)

- KYD ermöglicht es dem Kunden defekte Datenträger nach eigenen Vorgaben / Datenschutzrichtlinien zu entsorgen.
- KYD deckt mehrere Ausfälle und Festplatten ab und ist auch auf Solid State Drives (SSD) anwendbar.

### Mehrwerte:

- Unabhängig vom Schaden kann vor der Reparatur die Festplatte entfernt werden.
- Einfache Erweiterung des unternehmenseigenen Datenschutzprogramms zur Einhaltung der Anforderungen im Bereich Datenschutz/Datensicherheit. Persönliche und betriebliche Informationen verbleiben beim Kunden.

### Einstiegsfragen:

- Hat der Kunde sensible Daten (Adressen, Kunden-/Kreditkartendaten) auf den PCs ?
- Hat der Kunde gesetzliche / vertragliche Verpflichtungen bzgl. der Datensicherheit?
- Wie müssen Daten am Ende der Laufzeit gelöscht werden?



# Unfallschutz

## Accidental Damage Protection (ADP)

- **Schutz vor unerwarteten Ausfällen und Reparaturkosten und Abdeckung von Schäden, die über die normalen Garantiebedingungen hinausgehen.**

### Mehrwerte:

- Der Services wird von zertifizierten Technikern in genehmigten Reparaturzentren mit Originalteilen durchgeführt und - soweit reparierbar - in wiederhergestelltem Zustand an den Kunden zurückgegeben.
- Wenn eine Reparatur nicht möglich ist, wird das Gerät innerhalb der Garantiebedingungen einmalig kostenfrei ersetzt.

### Einstiegsfragen:

- Wie nutzt Ihr Kunde die Geräte? Gibt es häufig Beschädigungen im Einsatz?
- Kommen häufig Schäden am Display vor?
- Wussten Sie, dass der Austausch eines TFT Panels mehr als 500 € kosten kann?



# Unfallschutz

## Abgrenzung und Beispiele

### Was ist abgedeckt?

- Unabsichtliche Stürze (aus bis zu 5m), Schläge oder Vorfälle mit Flüssigkeiten innerhalb des normalen Arbeitsumfelds und Verwendung.
  - Bsp.: Kaffee wird über die Tastatur verschüttet und dringt ins Gerät ein.
- Überspannung
  - Bsp: In Folge eines Gewitters kommt es zu Spannungsspitzen, bei denen die Hardware nachhaltig geschädigt wird.
- Schäden am eingebauten TFT-Bildschirm
  - Bsp.: Der Rechner fällt vom Tisch und das Display reißt.

### Was ist nicht abgedeckt?

- Diebstahl, Verlust, kosmetische Schäden oder eine Verwendung ausserhalb der normalen Einsatzgebiete.
- Verlorene Daten oder Arbeitszeit.
- Schäden an Peripherie



# CRU Installation durch einen Techniker

## Tech Install CRU (TICRU)

Lenovo unterscheidet Ersatzteile wie folgt:

- **CRU (Customer Replaceable Unit)** - Funktionseinheiten, die durch den Kunden ausgetauscht werden können (z.B. Festplatten).
- **FRU (Field Replacement Unit)** - Funktionseinheiten, die durch einen qualifizierten Lenovo Techniker ausgetauscht werden müssen (z.B. Mainboards).

Bei einem bestehenden Vor-Ort-Service sind nur FRU Ersatzteile abgedeckt, sollen auch CRU Ersatzteile durch einen Techniker ausgetauscht werden, muss TICRU gebucht werden.

### Einstiegsfragen:

- Hat der Kunde IT Personal an allen Lokationen?
- Kann die IT zeitnah den Austausch vornehmen?



# Internationale Service Erweiterung

## International Services Entitlement (ISE)

- **Für ADP, KYI und Sealed Battery Warranty besteht die Möglichkeit eine Internationale Service Erweiterung zu buchen, um auch diese Services im Ausland in Anspruch nehmen zu können.**
- Grundsätzlich besteht für Lenovo Think Produkte eine weltweite Garantie ohne Aufpreis (für Depot, Vor-Ort, Premier Support) .

- Werden die PCs international eingesetzt ?
- Wie wichtig ist die Abdeckung von Service Add-Ons (KYD, ADP, etc.) im Ausland?

# Registrierung FAQ

# Was ist für die Registrierung notwendig?

<http://www.lenovo.com/registration>

- Lenovo ID
- S/N des Gerätes
- Autorisierungs-Code

Home > Select Service Registration

Define Review Submit

**Single Device**  
Enter the Serial number of your device to confirm and register or let us detect it for you.

Enter serial number ⓘ

or

Detect My Device

**Multiple Devices**  
Download and complete the template with your device information. Then confirm and register them all in one step.

Download latest template ⓘ What's New ⓘ

Upload completed template Browse

Submit for Review

# Wie viel Zeit habe ich, um die Service Packs zu registrieren?

Die Service Packs sollten innerhalb von 30 Tagen nach Kauf registriert werden. Unter gewissen Umständen z.B. bei Projekt Verschiebungen kann dies auch nachträglich durch unser Registrierungs Team in Bratislava erfolgen.

# Warum sollte ich die Service Packs registrieren?

Die Registrierung gewährleistet, dass Ersatzteile entsprechend geplant werden können und stellt sicher, dass Sie im Schadensfall ohne Verzögerungen den Service in Anspruch nehmen können.

## **Kann ich Service Packs jederzeit hinzu buchen?**

Jein. Wurde noch kein ServicePack registriert, kann vor Ablauf der Basisgarantie jederzeit ein Upgrade erfolgen. Die Ausnahme bildet ADP, dies ist nur innerhalb 90 Tagen nach HW Kauf möglich.

## **Kann ich den Service Level eines bestehenden Inventars „upgraden“?**

Service Upgrades müssen vom Lenovo Product Management individuell freigegeben und bepreist werden, hierfür wird eine Liste mit den S/N der Geräte benötigt.

## Sind Service Packs stornierbar?

Innerhalb von 30 Tagen nach Kauf können die Service Packs kostenlos storniert werden. Danach wird eine Storno-Gebühr in Höhe von 8% auf den Kaufpreis fällig.

# Wo kann ich den Garantie Status einsehen?

<https://pcsupport.lenovo.com/ch/ch/warrantylookup#/>

PC Support > Warranty Lookup

## Warranty Lookup

Search By Serial Number  
12345678

PC Support > laptops-and-netbooks > thinkpad-x-series-laptops > X1 Yoga 3rd Gen (Type 20LD, 20LE, 20LF, 20LG) Laptop (ThinkPad) - Type 20LD



### Warranty

Warranty Upgrade Warranty

Current Service & Support Status **26 months remaining**

12345678

Today 1Year 2Year 3Year +1Year +2Year

Serial Number  
R90TSMYM

Detect Product Change Product

- Product Home
- Drivers & Software
- Diagnostics
- Documentation

Model: **S03100** Ship-To Location: **Germany**

Terms and Conditions | Register This Product | Update Warranty / Registration

### Warranty Details

Date ▾

2022-05-15  On Site **3Y On-site, 9X5**

## Oder Lenovo Vantage

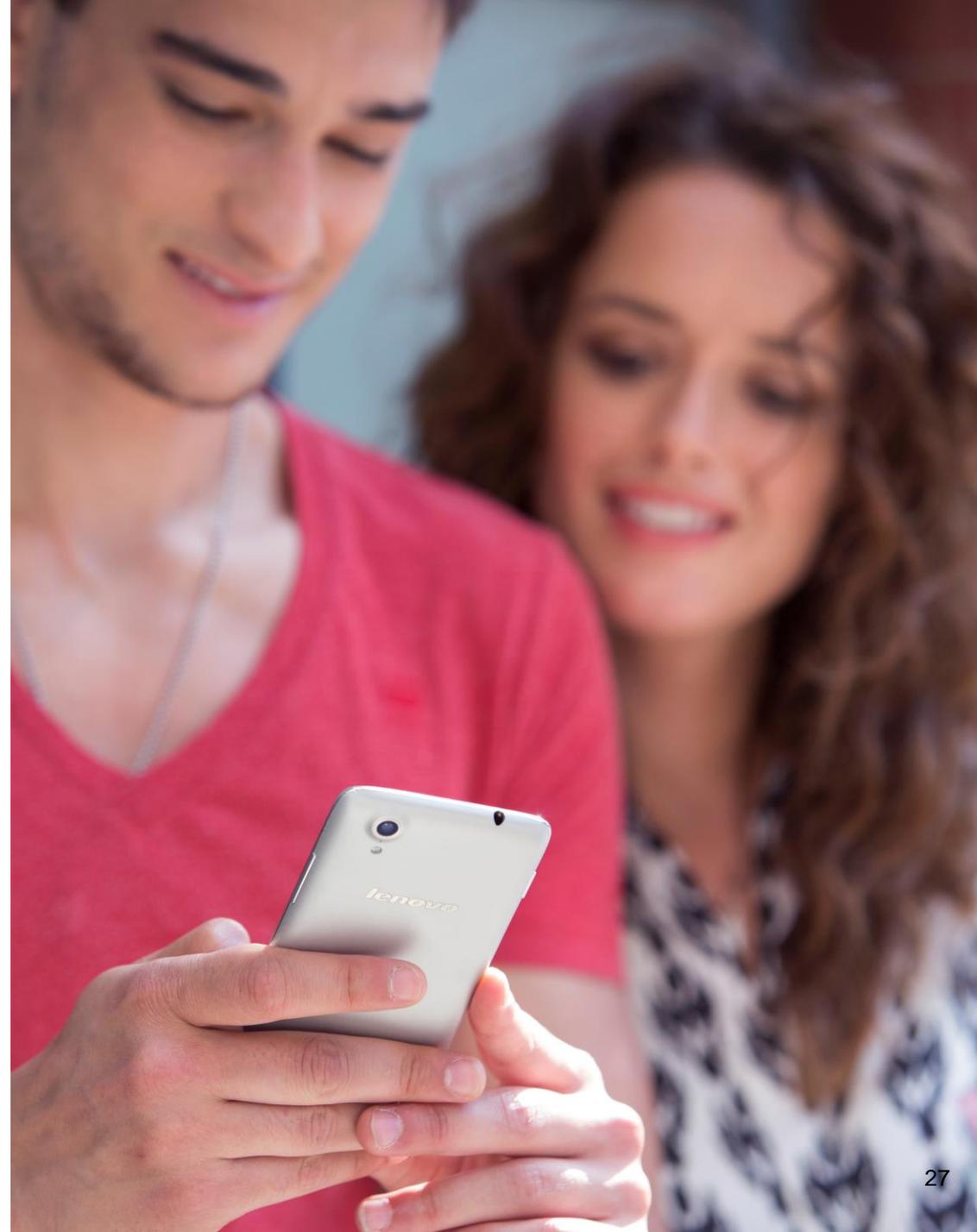
### Garantiedetails

Status: **In Garantie** Startdatum: 2019/05/16  
Enddatum: 2022/05/15

**GARANTIEOPTIONEN ANZEIGEN**

# Autopilot für Topseller

PC Setup  
so **einfach**  
wie mit dem  
Smartphone...



... Windows  
**Autopilot** für  
Business PCs!



# TOPSELLER Abwicklung



Topseller bei der Distribution bestellen

Auslesen / Scan / Reporting der PKID

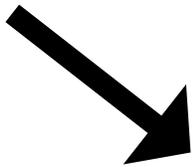
Autopilotregistrierung für den Kunden\*

Kunde bekommt das Gerät, User kann sofort loslegen.

\* CSP Status notwendig



Product  
Key ID (PKID)



**thanks.**

