



ENFIN UNE GESTION TECHNIQUE SANS PROBLÈME

Avec Lenovo™ Premier Support pour moniteurs, Étiquettes d'identification Premier Support et Gestion d'engagement des services

Oubliez les attentes sans fin au téléphone et les réponses scriptées des call centers grâce au **Lenovo Premier Support pour moniteurs**.¹

Adjonction extrêmement utile à votre parc de PC Lenovo, les **Étiquettes d'identification Premier Support** permettent de savoir qui contacter pour obtenir des solutions plus rapides et réussies à la première tentative, grâce aux équipes Premier Support dans le monde entier.

Les **Gestionnaires d'engagement des services Lenovo** offrent des points de contact uniques dans le monde entier pour résoudre des problèmes techniques, superviser proactivement la performance du service, analyser des tendances et améliorer les processus.

Lenovo™

TOUS LES AVANTAGES DE LENOVO PREMIER SUPPORT POUR LES SYSTÈMES...

- Support expert efficace et facile assuré par des techniciens Lenovo expérimentés
- Des réponses à toutes vos questions, des tutoriels de base jusqu'aux solutions de dépannage avancées
- Résolution proactive des problèmes avec accès direct aux Gestionnaires de compte technique

...MAINTENANT AVEC UN SUPPORT EXPERT POUR VOS MONITEURS THINKVISION™

- Service VIP avec échange avancé le jour ouvrable suivant
- Devenez opérationnel plus vite avec le support des logiciels et des applis

	Premier Support pour moniteurs	Support de base pour moniteurs
Assistance technique téléphonique de base et réparations matérielles ¹	✓	✓
Assistance technique téléphonique avancée avec la même ligne dédiée que Premier Support pour les systèmes	✓	
Support des logiciels courants, pilotes de périphériques, paramètres d'applis et de jeux ²	✓	
Service d'échange avancé le jour ouvrable suivant ³	✓	
Remplacement de moniteur avec priorisation en plus du Support de base	✓	
Accès aux Gestionnaires de compte technique	✓	
Point de contact unique pour la gestion bout en bout des cas	✓	
Suite complète de rapports de niveau de service ⁴	✓	

GRÂCE AUX ÉTIQUETTES PREMIER SUPPORT, TOUT VOTRE PERSONNEL PEUT BÉNÉFICIER D'UNE ASSISTANCE PLUS RAPIDE

Avec les Étiquettes d'identification Premier Support, chaque membre du personnel peut scanner un code QR unique, ou aller sur l'URL indiquée pour contacter immédiatement l'assistance Support Premier. Ils gagnent du temps et améliorent leur productivité.

Les Étiquettes d'identification facilitent :

1. Le suivi des équipements et la gestion d'inventaire
2. L'identification des dispositifs en cas de vol ou de perte
3. L'accès rapide aux informations Lenovo Premier Support

Avec des étiquettes d'identification sur leurs dispositifs, tous vos collaborateurs ont toutes les informations nécessaires pour résoudre rapidement les problèmes rencontrés.



QUE VOUS APPORTE LA GESTION D'ENGAGEMENT DES SERVICES LENOVO ?

Fournissant un service de haut niveau, les Gestionnaires d'engagement des services (GES) Lenovo sont des points de contact uniques dans le monde entier qui répondent à tous vos besoins de support technique. Les avantages de la Gestion d'engagement des services incluent :



Responsabilisation personnelle et défense des droits

Un point de contact unique et global qui s'engage à offrir une expérience de service Lenovo exceptionnelle.



Prise en charge des comptes

Basés sur les comptes clients, les GES assurent la défense des intérêts des clients, la gestion des remontées, la planification proactive des services, les rapports et la coordination des ressources entre Lenovo et l'organisation. Vous bénéficiez d'une résolution plus rapide des problèmes.



Assistance locale

Basé dans la même région que le siège social du client, votre GES est constamment disponible pour effectuer des visites sur site.



Couverture PC totale

Le service GES Lenovo couvre la totalité de votre base d'installation PC Lenovo.



Rapports & analyses

Les GES fournissent des rapports réguliers et complets sur les mesures clés, analysent les résultats, puis travaillent de manière proactive avec Lenovo, ses partenaires de solutions et vos équipes pour résoudre les problèmes et améliorer les processus.



Planning proactif des services

Experts des services et ressources Lenovo et conseillers de confiance, les GES peuvent créer et recommander la combinaison parfaite de services et de solutions de support, adaptée à l'empreinte informatique de votre entreprise. Les GES améliorent la productivité, réduisent les temps d'arrêt du cycle d'assistance et augmentent le niveau de satisfaction des employés.

WWServices-PremCross-072219-CustComm-RL/PS

1. Non disponible dans tous les pays.
2. L'assistance logicielle et matérielle est limitée aux moniteurs ThinkVision éligibles au service Premier Support.
3. Les moniteurs en rupture de stock pourraient retarder l'exécution du service. Non disponible dans tous les pays. Si Lenovo détermine que le problème de votre produit est couvert par la garantie et ne peut pas être résolu par téléphone ou à l'aide d'une pièce remplaçable par le client, la réparation sera prise en charge par le service Échange avancé le jour ouvrable suivant. Les appels reçus après 16h (heure locale) nécessitent un jour ouvrable supplémentaire. Le service le jour ouvrable suivant n'est pas garanti. Le moniteur défectueux doit être retourné sous 30 jours. Le service le jour ouvrable suivant peut ne pas être possible dans certaines régions. Voir les informations détaillées dans l'accord de services Lenovo.
4. Mise en œuvre complète en 2019. Différents niveaux sont disponibles. Selon les critères sélectionnés et applicables. Contactez votre commercial local pour obtenir des informations plus détaillées.

Les produits et les offres varient selon la disponibilité des stocks. Lenovo se réserve le droit de modifier les offres et les spécifications de produits à tout moment et sans préavis. Lenovo met tout en œuvre pour garantir l'exactitude des informations, mais rejette toute responsabilité en cas d'erreurs rédactionnelles, photographiques ou typographiques. Les images sont présentées à des fins d'illustration uniquement. Pour obtenir les spécifications complètes des produits, services et garanties Lenovo, veuillez visiter www.lenovo.com.

Lenovo et le logo Lenovo sont des marques de commerce ou des marques déposées de Lenovo. Les autres noms de sociétés, de produits et de services peuvent être des marques commerciales ou marques de services de tiers.

© Lenovo 2019. Tous droits réservés.

Services

Lenovo