

WeAre  **Lenovo**

Service Delivery Lenovo

LenovoTM

SDM Germany



Service Frontoffice – Wer / Wie / Wo

Eröffnen eines Cases

Support Möglichkeiten – Wie erhalte ich Support ?

- **Lenovo Support Hotline für Think-Produkte**

- +41 44 798 2222
- Mo-Fr 8-18 Uhr
- <https://pcsupport.lenovo.com/ch/de/supportphonenumberlist>

For Lenovo & Idea products #2
For Think products #3
For Server #4
To identify your product #0

- **MTSA (Managed Technical Support Application)**

- Elektronisches Ticket System
- <http://www.managedtechnicalsupportaccess.com/mtsarva>

- **Service Provider**

- Z.B. Bechtle, Computacenter, IT-Haus GmbH, Servion

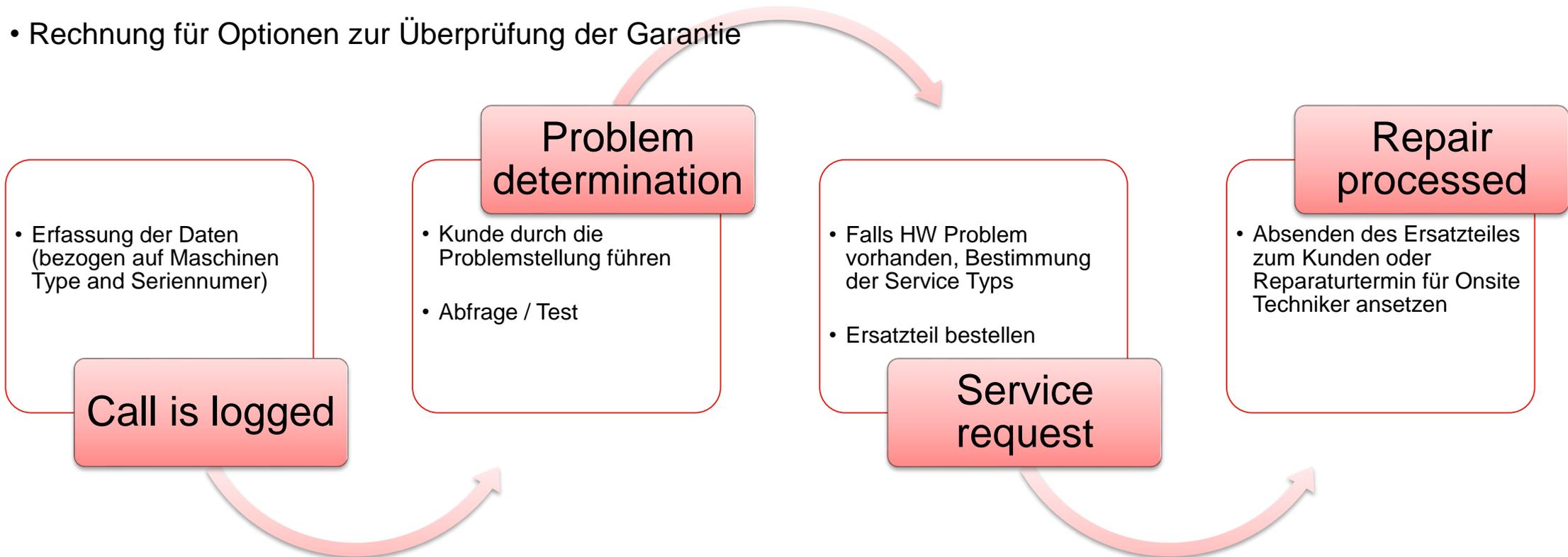
- **Selfmaintainer Program**

- Reparaturen werden durch den Kunden selbst durchgeführt

Support Möglichkeiten – Infos

Vor dem Anlegen des Service Calls werden generelle Informationen benötigt :

- Kundeninformationen (Firma, Kontakt Name, email, Telefonnummer, Adresse.
- System/Option Information zum Service Call (Maschine Type Modell/Seriennummer
- Rechnung für Optionen zur Überprüfung der Garantie



Lenovo Services Terms & Conditions

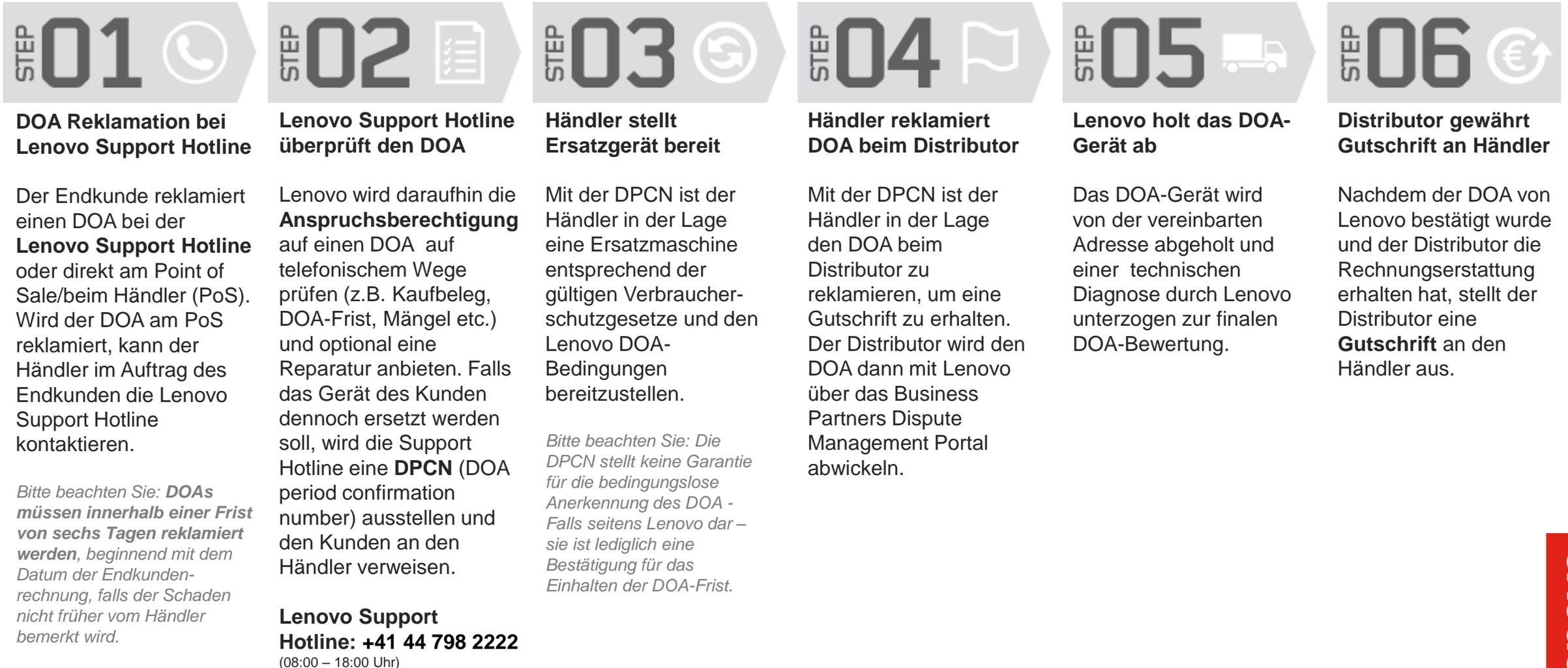
Lenovo Services Terms & Conditions consist of several different documents based on the area covered. Services Agreements, together with the Lenovo Limited Warranty, are the complete agreements between the customer and Lenovo regarding any Warranty Extension, Warranty Upgrade, Accidental Damage Protection, Keep Your Drive or Priority Technical Support for the products specified in the invoice or order confirmation.

- The **Statement of Limited Warranty** is related to the base warranty of systems and the local versions can be found on: <http://pcsupport.lenovo.com/ch/de/warrantylookup/warrantypolicy>
- The **Warranty Services Agreement** for warranty extensions and upgrades can be found on: <http://support.lenovo.com/ch/de/documents/ht101058>
- The **Accidental Damage Protection Agreement** for Accidental Damage Protection Service can be found on: <http://support.lenovo.com/ch/de/documents/ht101049>
- The **International Warranty Service Terms & Conditions** can be found here: <http://support.lenovo.com/ch/de/documents/pd004172>



DOA Prozess – Wie funktioniert's ?

Lenovo DOA Prozess



Lenovo DOA Definition und Grundvoraussetzungen

DOA Voraussetzungen und Anforderungen

- Ein **Hardwaredefekt** liegt vor.
- Der DOA Antrag wird innerhalb einer vorgegebenen Frist eingereicht (validiert durch die Lenovo Support Hotline) – und eine **DCPN wurde ausgestellt** (basierend auf der Rechnung).
- Der Schaden wurde nicht durch **menschliches Verschulden** verursacht.
- Bei dem zurückgesandten DOA müssen **alle Original- und Zubehörteile** vorhanden sein, ohne dass an diesen Änderungen vorgenommen wurden.

DOA (Dead On Arrival) bezeichnet einen **Lenovo spezifischen Hardwaredefekt** der bei **Erstbenutzung eines neuen Produktes** auftritt, wobei der Defekt innerhalb einer von Lenovo für das Land des Endkunden **festgelegten Zeitspanne nach dem Kauf** auftreten muss.

DOA Ausschluss- und Ablehnungskriterien

- Gerät wurde während des Transports beschädigt (**Commercial Returns = CR**, werden über die Distribution abgewickelt)
- Unvollständig ausgeführte Bestellungen [fehlende Teile] (CR)
- Die Maschine wurde als NFF eingestuft (No Fault Found)
- Es wird kein Kaufbeleg vom Kunden vorgelegt
- Der Schaden befindet sich außerhalb der technischen Toleranz von Lenovo
- Schönheitsfehler, wie Kratzer, Flecken oder Dellen (CR)
- Verlust oder Verletzungen, die durch Fehlbedienung, Missbrauch, Nachlässigkeit, unsachgemäßer Instandhaltungsmaßnahmen und Lagerung oder Naturkatastrophen verursacht wurden
- Gerät wurde außerhalb des Abdeckungsgebiets für Serviceleistungen gekauft
- Instandgesetzte und generalüberholte (refurbished) Produkte
- Fehlbedienung, z.B. Defekte, die durch Änderungen an der ursprünglichen Hardwarekonfiguration verursacht wurden
- Softwarefehler
- Kompatibilitätsprobleme (z.B. mit einem Drucker)
- Fehlende oder falsche Einzel-/Zubehörteile (CR)
- Fehler die auf Zubehör zurückzuführen sind (wie CD/DVDs, Disketten, Eingabegeräte, Desktop Monitore, Desktop Lautsprecher)
- Andere Situationen die nicht im Rahmen der Garantie abgedeckt sind

DCPN Beispielvorlage



Datum:

Dienstleistungsprotokoll - DOA Zeitdauer Bestätigungsnr. (Dienstleistungsanfrage Nr.)

Produkt/Modell Typ:

Seriennummer:

Erster Kundenkontakt am:

Kaufdatum:

Name d. Kunden:

Anschrift d. Kunden:

Tel. d. Kunden:

E-Mail d. Kunden

Gemeldeter Fehler:

Bitte kreuzen Sie an, ob es sich entsprechend der Fehlerbeschreibung um ein berechtigtes oder unberechtigtes Produkt handelt.

Gültig:



Lenovo Services.

© Lenovo Corporation 2018

Lenovo Dienstleistungsprotokoll: DOA Zeitdauer Bestätigungsnr.

Das Lenovo Call Center bestätigt die Erfüllung aller formellen Kriterien zur Rücksendung des Geräts zu einer technischen DOA-Überprüfung. Bitte retournieren Sie das Gerät inklusive sämtlichem Zubehör in unbeschädigter Originalverpackung an Ihren Händler. Dieser wird Ihr Gerät nach Eingangsprüfung zur technischen Validierung an Lenovo weiterleiten. Nach Diagnose und Bestätigung des von Ihnen festgestellten Fehlers wird Lenovo eine Rückvergütung über Ihren Händler in die Wege leiten. Sollte sich das Fehlerbild in der technischen Überprüfung nicht bestätigen oder den DOA Kriterien nicht entsprechen, wird Lenovo das Gerät retournieren. In diesem Fall kann keine Gutschrift erstellt werden.

Ungültig: |



Das Lenovo Call Center hat festgestellt, dass Sie nicht zu einer Rückgabe des Produkts im Rahmen der DOA Regelung berechtigt sind.

Begründungscode:

Lenovo Services.

© Lenovo Corporation 2018

Unterschied zwischen Consumer und Commercial

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).

http://lenovocentral.lenovo.com/sales/emea/services/Collaterals/Cookbook/Lenovo-Services-E2E-Guide_EMEA_de.pdf (Seite 8)



Transportschaden – Wie funktioniert's ?

+ Lenovo Physical Damage Prozess



Händler reklamiert Physical Damage Lenovo über das Lenovo Dispute Portal

Der Händler teilt Lenovo bei der Fallmeldung folgenden Daten mit:

- Herstellerartikelnummer
- Seriennummer
- Foto des Kartons
- Foto des Schadens
- Abholadresse inkl.

Ansprechpartner & Telefonnummer

- Rechnung des Businesspartners an den Endkunden

Lenovo überprüft den Fall

Lenovo wird daraufhin die **Anspruchsberechtigung** (z.B. Kaufbeleg, Frist, Mängel etc.) prüfen und ggf. freigeben.

Lenovo holt das Gerät ab

Das Gerät wird von der vereinbarten Adresse **abgeholt** und zur finalen Bewertung einer technischen Diagnose durch Lenovo unterzogen.

Lenovo gewährt Gutschrift an Händler

Nachdem der Fall erfolgreich von Lenovo bestätigt wurde, stellt Lenovo eine **Gutschrift** an den Händler aus. Es erfolgt seitens Lenovo kein Hardware Austausch.

Physical Damage Definition und Grundvoraussetzungen

Physical Damage Voraussetzungen und Anforderungen

- Schönheitsfehler, wie Kratzer, Flecken oder Dellen die bereits bei der Gerät Lieferung **vorhanden** waren, bei **unbeschädigter** Verpackung
- Der Antrag wird **umgehend** nach dem Auspacken des Gerätes bei Ihrem Distributor eingereicht
- Der Schaden wurde nicht durch **menschliches Verschulden** verursacht.
- Bei dem zurückgesandten Gerät müssen **alle Original- und Zubehörteile** vorhanden sein, ohne dass an diesen Änderungen vorgenommen wurden.

Physical Damage bezeichnet einen **optischen Mangel oder eine physikalische Beschädigung** die bereits vor dem Auspacken des Gerätes vorlag und direkt beim ersten Auspacken entdeckt wird.

Bei Problemen, die durch Verbraucher verursacht wurden ist kein Physical Damage Claim anwendbar. Der Endkunde kann sich bezüglich (kostenpflichtiger) Reparaturen an den Support wenden:
<http://support.lenovo.com/ch/de/supportphonenumberlist>

Physical Damage Ausschluss- und Ablehnungskriterien

- Gerät wurde während des Transports beschädigt (**Commercial Returns = CR**, werden über die Distribution abgewickelt)
- Die Maschine wurde als NFF eingestuft (No Fault Found)
- Es wird kein Kaufbeleg vom Kunden vorgelegt
- Der Schaden befindet sich außerhalb der technischen Toleranz von Lenovo
- Verlust oder Verletzungen, die durch Fehlbedienung, Missbrauch, Nachlässigkeit, unsachgemäßer Instandhaltungsmaßnahmen und Lagerung oder Naturkatastrophen verursacht wurden
- Gerät wurde außerhalb des Abdeckungsgebiets für Serviceleistungen gekauft
- Instandgesetzte und generalüberholte (refurbished) Produkte
- Fehlbedienung, z.B. Defekte, die durch Änderungen an der ursprünglichen Hardwarekonfiguration verursacht wurden
- Softwarefehler
- Kompatibilitätsprobleme (z.B. mit einem Drucker)
- Fehlende oder falsche Einzel-/Zubehörteile (CR)
- Fehler die auf Zubehör zurückzuführen sind (wie CD/DVDs, Disketten, Eingabegeräte, Desktop Monitore, Desktop Lautsprecher)
- Maschine mit abgelöstem Typenschild
- Andere Situationen die nicht im Rahmen der Garantie abgedeckt sind



Service Kochbuch (Cookbook)

Kochbuch (Cookbook)

Link:

http://lenovocentral.lenovo.com/sales/emea/services/Collaterals/Cookbook/Lenovo-Services-E2E-Guide_EMEA_de.pdf



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





Newsletter für Service Provider (monthly)

Newsletter Beispiel Dez 2018

Please find attached the latest issues of the **Vendor Operations Newsletter for December 2018.**

Content

1. Warranty Parts Shipments
2. Lenovo Slovakia is moving
3. Lenovo Services updates – OSD System
4. Lenovo Services hot tips
5. DHL - Online booking part return



Service Provider Voraussetzungen

CHANNEL PARTNERS PROGRAM

	AWSP	SM	TPM
Service provided by	Lenovo business partner to all customers	customer on its own install base	third party company to contractually specified customers
Claim volume criteria	50 / quarter	Min. customer's install base 2.000 machines	Min. customer's install base 2.000 machines
Travel reimbursement for onsite service			
Pay for performance			
Startup / annual fee	1.000 € / 1.000 €	0 € / 500 €	0 € / 500 €
Advanced email support L2			
Performance criteria measured	FTF, PPC, CSAT	FTF, PPC	FTF, PPC, CSAT

Reimbursement rates:

- are set at country level for all service partners
- are available from channel manager upon request

Part shipment cost:

- shipment from Lenovo to all service partners paid by Lenovo
- shipment from service partner to Lenovo paid by service partner

AWSP ON BOARDING JUSTIFICATION

- Loyal Business Partner (long term strategic partner)
- Lenovo is No. 1 or No.2 brand in selling
- Lenovo brand placement
- Future sales opportunities
- Country coverage
- Customers coverage
- Revenue achieved in last 4 quarters
- Ability to work with Lenovo Service Team (language and technical skills)



Hotline / Kontakt / Tools / Treiber

Lenovo Kontakt

- <https://www.lenovo.com/ch/de/contact/>

Startseite > Kontakt Lenovo

Kontakt Lenovo

Sie benötigen Unterstützung?

Bitte wenden Sie sich Ihrem Anliegen entsprechend an den passenden Support.



Allgemeine Informationen	Generelle Anfragen zu Produkten oder Shop	Technischer Support
<p>KORRESPONDENZ-ADRESSE</p> <p>Lenovo (Schweiz) GmbH Baslerstrasse 60 CH-8048 Zürich</p> <p>Bestellstatus</p> <hr/> <p>DATENSCHUTZ:</p> <p>http://www.lenovo.com/privacy/ch/de/</p> <hr/> <p>NUTZUNGSBEDINGUNGEN:</p> <p>http://www.lenovo.com/legal/ch/de/</p>	<p>BERATUNG & BESTELLUNG</p> <p>Tel. 0445291040</p> <p>Mo.-Fr. von 9:00-17:30 Uhr</p> <p>Sie wünschen Beratung zum Kauf, haben Fragen zu Werbeaktionen oder möchten telefonisch bestellen? Unsere Vertriebsspezialisten helfen Ihnen gerne weiter.</p> <hr/> <p>HOTLINE FÜR GENERELLE ANFRAGEN:</p> <p>Info_ch@lenovo.com</p> <p>Tel. 0848 53 6686 (0.08 CHF aus dem Festnetz)</p> <p>Mo - Fr 09:00-17:00 Uhr</p> <hr/> <p>DIGITAL RIVER / ONLINE SHOP / WFRSTORF</p>	<p>TECHNISCHE FRAGEN RICHTEN SIE BITTE AN:</p> <p>Lenovo Support Hotline:</p> <p>Tel. 044 798 2222</p> <p>Mo-Fr, 9-18 Uhr</p> <ul style="list-style-type: none">• Lenovo Support für Think-Produkte <hr/> <p>Lenovo Support Hotline für Consumer-Produkte (Idea, Essential, Lenovo):</p> <ul style="list-style-type: none">• Lenovo Support für Consumer-Produkte (Idea, Essential, Lenovo) <hr/> <p>NETWORK STORAGE SUPPORT – LENOVOEMC</p> <ul style="list-style-type: none">• Network Storage Support – LenovoEMC

Tools und Treiber

- <https://support.lenovo.com/ch/de>

The screenshot shows the top navigation bar of the Lenovo support website. It includes a 'SUPPORT' logo, a search icon, and a 'Mein Konto' link. Below the navigation bar is a large blue banner with the text 'Willkommen beim Lenovo Technical Support' and 'Was dürfen wir für Sie suchen?'. A search input field contains the text 'Unterstützung bei der Suche'. Below the search field is a link: '? Hilfe beim Finden meines Produkts/der Seriennummer'.

Windows 10. Oktober 2018 Update | Support abrufen

Wählen Sie eine Produktfamilie

PC
Laptops, Tablets, Desktops,
Workstations, Monitors &
Docks

Erkennen Sie Ihr Produkt

Rechenzentrum
Server, Storage & Netzwerk

Mobiltelefon
Geräte von Lenovo &
Motorola

Smart
AR/VR, Smart Home und
Smart Office



Und zum Schluss der Rest

Unterschied Zagreb / Erfurt

Neuer IBM Vertrag

Q & A

thanks.

Different is better

