

PORTEFEUILLE DES PRODUITS POUR PME

GUIDE DES SERVICES LENOVO :
THINKPAD SÉRIE T/X/A

ThinkPad

Lenovo™

NOTRE AGILITÉ AU SERVICE DE LA VÔTRE

POURQUOI CHOISIR LES SERVICES LENOVO ?

PRODUCTIVITÉ OPTIMISÉE

PROTECTION

SUPPORT FIABLE

COÛTS PRÉVISIBLES

Vous avez une vision claire des objectifs à atteindre...

Lenovo vous donne les moyens de leur donner vie ! Design splendide et intelligent, complété par conception ingénieuse : voici ce qui fait des produits Lenovo les plus innovants du marché.

Avec les utilisateurs très mobiles d'aujourd'hui, les choses les plus inattendues peuvent arriver à tout moment, même aux PC les mieux conçus. Qu'il s'agisse d'un simple café renversé ou d'un blocage majeur d'un système, les conséquences de toute indisponibilité peuvent être dévastatrices, notamment en termes de productivité, de rentabilité et de réputation. Disposer d'une bonne protection est donc essentiel pour minimiser ces répercussions. Avec ses techniciens compétents, ses outils de diagnostic, ses partenaires à la pointe de leur secteur et ses pièces de rechange certifiées, Lenovo vous offre une totale tranquillité d'esprit via ses services de garantie, de support et de protection.

PROTECTION DE VOTRE INVESTISSEMENT

PENSEZ

« AUCUN OMPROMIS »

Lenovo propose un portefeuille complet de services pour assurer le support et la protection de votre investissement ThinkPad, vous permettant ainsi de vous consacrer à votre activité et non à votre informatique.

PROTECTION ÉTENDUE CONTRE LES COÛTS DE RÉPARATION IMPRÉVUS.

Périodes de garantie plus longues avec niveau de service **enlèvement et retour par transporteur/expédition par le client (CCI)**.

DIVERS TEMPS DE RÉPONSE ET NIVEAUX DE SERVICE RÉPONDANT À VOS BESOINS SPÉCIFIQUES

Options pratiques : **intervention sur site, installation par un technicien des CRU, et enlèvement et retour express par transporteur**

ACCÈS DIRECT À DES TECHNICIENS DE HAUT NIVEAU

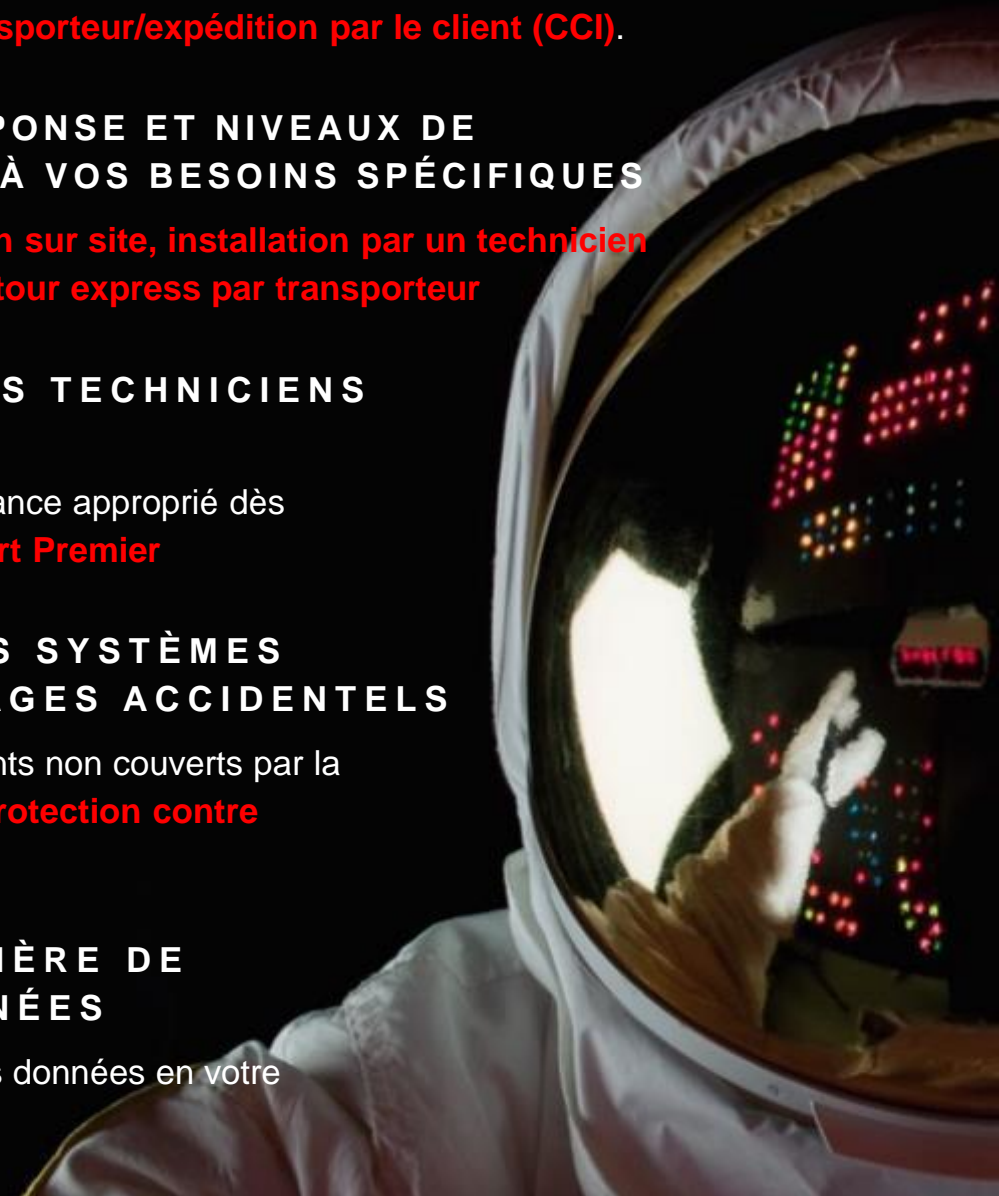
Accès direct au niveau d'assistance approprié dès le premier appel avec le **support Premier**

PROTECTION DE VOS SYSTÈMES CONTRE LES DOMMAGES ACCIDENTELS

Surmontez les accidents courants non couverts par la garantie de base avec la **protection contre les dommages accidentels**

LE SUMMUM EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ DES DONNÉES

Conservez vos disques et vos données en votre possession en permanence



SERVICES DE GARANTIE

Le portefeuille de bout en bout de Lenovo comprend des services de garantie d'une grande souplesse pour répondre aux différents besoins de support au sein de l'ensemble de votre organisation.

Nous vous proposons une solution à source unique qui vous aide à atteindre vos objectifs en matière de rapport coût-efficacité, d'amélioration des niveaux de service, et de productivité et de satisfaction des utilisateurs finaux, où que ceux-ci se trouvent.

Les **extensions de garantie** rallongent la durée de la garantie de base avec le même niveau de service, en vous protégeant plus longtemps contre les coûts de réparation ou de remplacement inattendus.

Les **mises à niveau de garantie** vous permettent de modifier le temps de réponse et le niveau de service pour les aligner sur vos besoins de support spécifiques.

CYCLE DE VIE DES PC BIEN GÉRÉ

FLEXIBILITÉ

ÉCONOMIES



SERVICES DE GARANTIE

EXTENSIONS DE GARANTIE

Dotez-vous d'une solution de service à prix fixe pour une période déterminée qui s'aligne sur le cycle de vie de votre équipement tout en tenant dans votre budget.

INTERVENTION SUR SITE

Optimise la disponibilité du PC et la productivité en mettant à votre disposition des services de réparation commodes et rapides sur votre lieu de travail.

ENLÈVEMENT ET RETOUR EXPRESS PAR TRANSPORTEUR

Précédemment nommé « retour atelier express », ce service raccourcit le délai habituel d'enlèvement et de retour de 7-10 jours ouvrables en garantissant une réparation rapide sous 3 jours ouvrables.

EXTENSION DE GARANTIE SUR LA BATTERIE SCELLÉE

Se traduit par d'importantes économies par rapport au coût du remplacement non couvert de la batterie ; en conjonction avec l'intervention sur site, optimise aussi la disponibilité du système.

INSTALLATION PAR UN TECHNICIEN DES CRU

Avec la garantie de base, en cas de panne, c'est le client qui doit effectuer le remplacement des pièces remplaçables par l'utilisateur (Customer-Replaceable Unit - CRU). En choisissant cette mise à niveau, toutes les CRU seront couvertes par le service d'intervention sur site.

COUVERTURE INTERNATIONALE

Étend la couverture des services de garantie sur la batterie scellée, de protection contre les dommages accidentels et de conservation du disque en dehors de votre pays de résidence.

SERVICES DE PROTECTION

Selon les données dont dispose Lenovo concernant les réparations d'appareils mobiles, un pourcentage élevé d'utilisateurs seront confrontés à un dommage non couvert par la garantie au cours des trois premières années de vie de leur PC.

La **protection contre les dommages accidentels** permet de faire des économies significatives par rapport aux réparations non couvertes par la garantie.

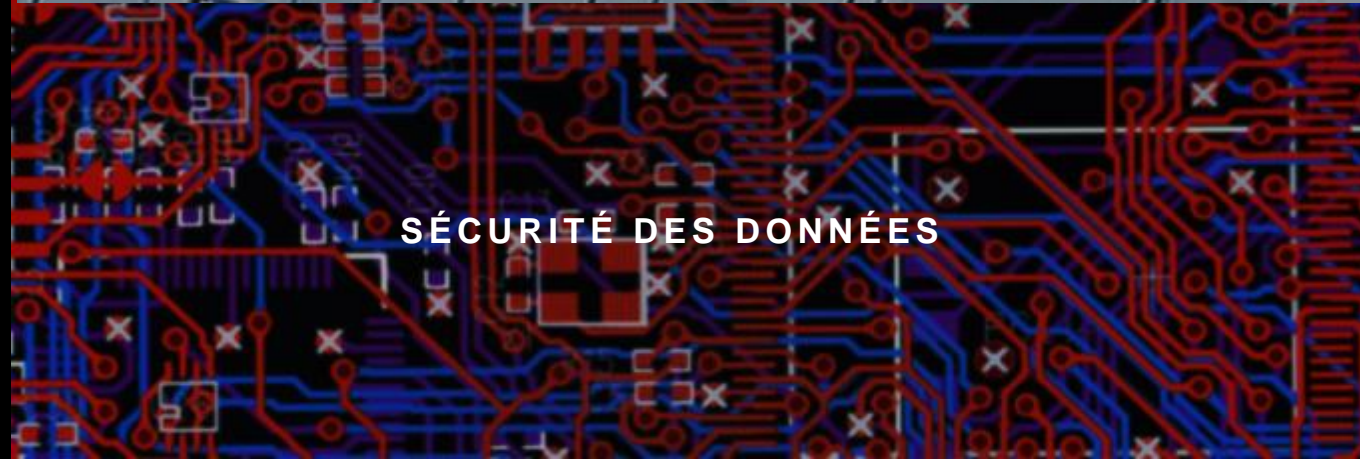
En complément, le service de **conservation du disque** vous permet de renforcer la sécurité des données : vos informations professionnelles et personnelles ne quittent jamais vos locaux.



TRANQUILLITÉ D'ESPRIT



BUDGETS PRÉVISIBLES



SÉCURITÉ DES DONNÉES



SERVICES DE PROTECTION

PROTECTION CONTRE LES DOMMAGES ACCIDENTELS (ADP)

Protège votre investissement contre les dommages opérationnels ou structurels dus aux accidents courants tels que les chutes, les écoulements de liquides ou les surtensions électriques. Proposé à prix fixe pour une période déterminée, ce programme de protection minimise les difficultés engendrées par les coûts de réparation imprévus. Il vous permet ainsi d'avoir des budgets plus prévisibles et de faire des économies significatives sur les réparations non couvertes.

CONSERVATION DU DISQUE (KYD)

Aux termes de la garantie limitée Lenovo, Lenovo devient propriétaire des pièces défectueuses remplacées. Ce service vous permet de conserver vos disques, ce qui renforce la sécurité des données et évite les risques de poursuites pour les organisations qui manipulent des informations sensibles.

COUVERTURE INTERNATIONALE

Étend la couverture des services de protection contre les dommages accidentels, de garantie sur la batterie scellée et de conservation du disque en dehors de votre pays de résidence.

SUPPORT PREMIER

Ce qu'il vous faut, c'est une infrastructure de support offrant une expérience à la fois excellente et homogène où que vous soyez.

Le **support Lenovo Premier** met votre organisation en relation directe avec les techniciens les plus expérimentés du marché, 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.



POINT DE CONTACT UNIQUE



EXPÉRIENCE DE SUPPORT AMÉLIORÉE



PRODUCTIVITÉ ACCRUE



SUPPORT PREMIER

SUPPORT PREMIER

Contournez les menus téléphoniques et les scripts de dépannage pour accéder directement à des techniciens de haut niveau qui possèdent l'expertise requise pour diagnostiquer et résoudre les problèmes rapidement.

L'offre inclut :

- Support technique avancé dans la langue locale (jours ouvrables, de 7h00 à 19h00 CET)
- 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)
- Intervention prioritaire pièces et main d'œuvre sur site le jour ouvrable suivant

SERVICES THINKPAD

Bénéficiez d'une meilleure expérience client avec les produits ThinkPad en vous dotant de ces services Lenovo supplémentaires.

Notre système très pratique d'offres « combo » et de références combinables vous permet d'obtenir exactement les services qui répondent aux besoins de support de votre entreprise.



Offres de services sur 3 ans	Référence (e-pack)	Référence (pack physique)
3 ans de protection contre les dommages accidentels (ADP)	5PS0A23051	5PS0A23033
3 ans ADP + 3 ans sur la batterie scellée	5PS0A23220	5PS0A22822
3 ans sur site avec intervention le jour ouvrable suivant (NBD)	5WS0A23006	5WS0A23218
3 ans sur site NBD + ADP	5PS0A22875	5PS0A23062
3 ans sur site NBD + ADP + conservation du disque (KYD)	5PS0A23249	5PS0A22988
3 ans sur site NBD + ADP + 3 ans sur la batterie scellée	5PS0A22951	5PS0A23264
3 ans sur site NBD + ADP + KYD + 3 ans sur la batterie scellée	5PS0A22850	5PS0A23194
3 ans sur site NBD + KYD	5PS0A22942	5PS0A23140
3 ans sur site NBD + KYD + 3 ans sur la batterie scellée	5PS0A23059	5PS0A22854
3 ans sur site NBD + 3 ans sur la batterie scellée	5WS0A23175	5WS0A22926
3 ans sur site NBD + installation par un technicien des CRU	5WS0G47329	-
3 ans sur la batterie scellée	5WS0A22894	5WS0A22967
3 ans retour atelier express/CCI	5WS0H30271	-
3 ans retour atelier express/CCI + ADP	5PS0H30256	-
3 ans retour atelier express/CCI + ADP + 3 ans sur la batterie scellée	5PS0H30398	-
3 ans retour atelier express/CCI + 3 ans sur la batterie scellée	5WS0H30247	-
3 ans de couverture internationale (combinable)	5PS0K82840	-
3 ans de support Premier (combinable)	5WS0M90373	-
3 ans sur site NBD + support Premier	5WS0N07749	-

Toutes les offres sont faites sous réserve de disponibilité. Pour connaître les offres disponibles dans votre pays, consultez le site Lenovo SmartFind à l'adresse <http://smartfind.lenovo.com>.

Offres de services sur 4 ans	Référence (e-pack)	Référence (pack physique)
4 ans retour atelier	5WS0A23259	5WS0A23158
4 ans retour atelier + 3 ans sur la batterie scellée	5WS0G59627	-
4 ans sur site NBD	5WS0A22852	5WS0A22919
4 ans sur site NBD + 3 ans sur la batterie scellée	5WS0G59624	-
4 ans sur site NBD + ADP	5PS0A23196	5PS0A23254
4 ans sur site NBD + ADP + 3 ans sur la batterie scellée	5PS0H20181	-
4 ans sur site NBD + ADP + KYD	5PS0A23079	5PS0A23176
4 ans sur site NBD + KYD	5PS0A23269	5PS0A22848
4 ans sur site NBD + installation par un technicien des CRU	5WS0G47098	-
4 ans retour atelier + ADP	5PS0A23028	5PS0A23004
4 ans retour atelier + ADP + 3 ans sur la batterie scellée	5PS0H20198	-
4 ans retour atelier express/CCI	5WS0H28948	-
4 ans retour atelier express/CCI + ADP	5PS0H28781	-
4 ans de couverture internationale (combinable)	5PS0K82842	-
4 ans de support Premier (combinable)	5WS0M90370	-
4 ans sur site NBD + support Premier	5WS0N07747	-

Toutes les offres sont faites sous réserve de disponibilité. Pour connaître les offres disponibles dans votre pays, consultez le site Lenovo SmartFind à l'adresse <http://smartfind.lenovo.com>.

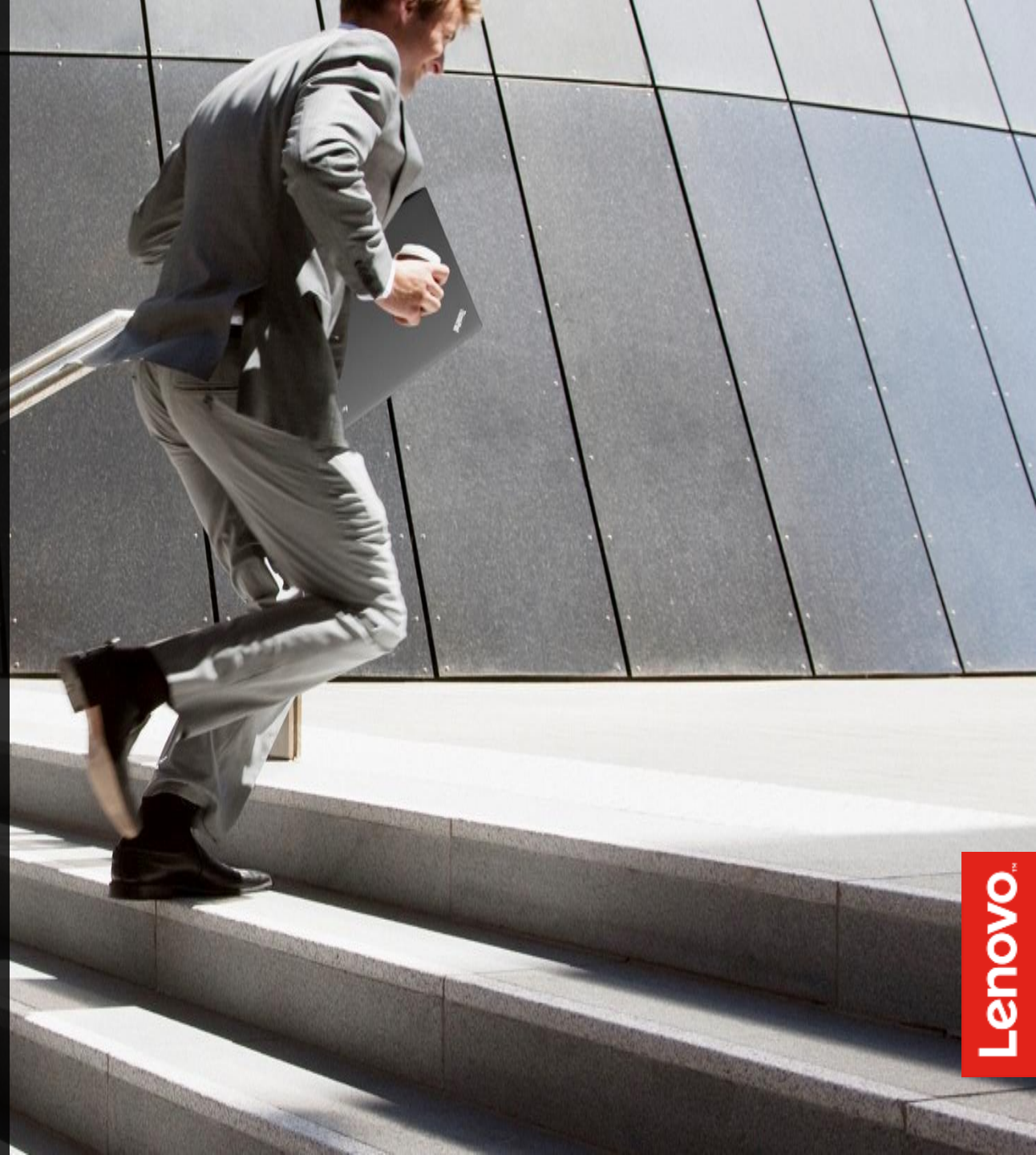
Offres de services sur 5 ans	Référence (e-pack)	Référence (pack physique)
5 ans sur site NBD	5WS0A23078	5WS0A22914
5 ans sur site NBD + 3 ans sur la batterie scellée	5WS0G59623	-
5 ans sur site NBD + ADP	5PS0A23001	5PS0A23243
5 ans sur site NBD + ADP + 3 ans sur la batterie scellée	5WS0H19365	-
5 ans sur site NBD + ADP + KYD	5PS0A22906	5PS0A23170
5 ans sur site NBD + KYD	5PS0A23077	5PS0A22841
5 ans retour atelier	5WS0A23002	5WS0A23154
5 ans retour atelier + ADP	5PS0A23273	5PS0A22997
5 ans retour atelier + ADP + 3 ans sur la batterie scellée	5PS0H20190	-
5 ans retour atelier express/CCI	5WS0H28793	-
5 ans retour atelier express/CCI + ADP	5PS0H28780	-
5 ans de couverture internationale (combinable)	5PS0K82820	-
5 ans de support Premier (combinable)	5WS0M90384	-
5 ans sur site NBD + support Premier	5WS0N07706	-

Toutes les offres sont faites sous réserve de disponibilité. Pour connaître les offres disponibles dans votre pays, consultez le site Lenovo SmartFind à l'adresse <http://smartfind.lenovo.com>.

DOTEZ-VOUS DE SERVICES DE SUPPORT BIEN SUPÉRIEURS



Pour plus d'informations sur nos services de garantie, de support et de protection, contactez votre fournisseur ou votre représentant commercial Lenovo.



Lenovo[®]