



Kamera gern  
anschalten



Ton vorerst  
ausschalten

IT FÜR DIE SCHULE VON MORGEN

# Lenovo Services für das Rechenzentrum

Daria Zmievskaya/ SSG Services Channel Sales

18. April 2024 |



# Lenovo Services für das Rechenzentrum: wie Kunden und Partner von der Zusammenarbeit mit Lenovo profitieren können, um den besten Service zu erbringen



Maintenance Services: Service Level, Premier Support, Managed Services



Professional Services: Installation, Deployment, Principle Consultants



Nachhaltigkeit: Asset Recovery Services



Während der Session können Sie bereits Fragen direkt oder in den Chat stellen

# L360 Services Lifecycle

## 2 Konfiguration / Design

- Configuration Services
- Logistic Services
- Lösungsarchitektur\*
- Kapazitätsplanungen\*

## 3 Rollout

- HW / SW Installation
- Migration\*
- Deployment Services

## 1 Planung

- Bestandsaufnahme
- Workshop Service
- Workshop Sustainability

## 4 Support

- Garantierweiterungen
- Premier Support
- Add ons
- Technical Account Management / SEM
- Enterprise Server SW Support\*

## 6 EoL/Nachhaltigkeit

- HW Deinstallation
- Datenlöschung
- Wiederverwertung / Entsorgung
- CO2 Kompensation

## 5 Optimierung

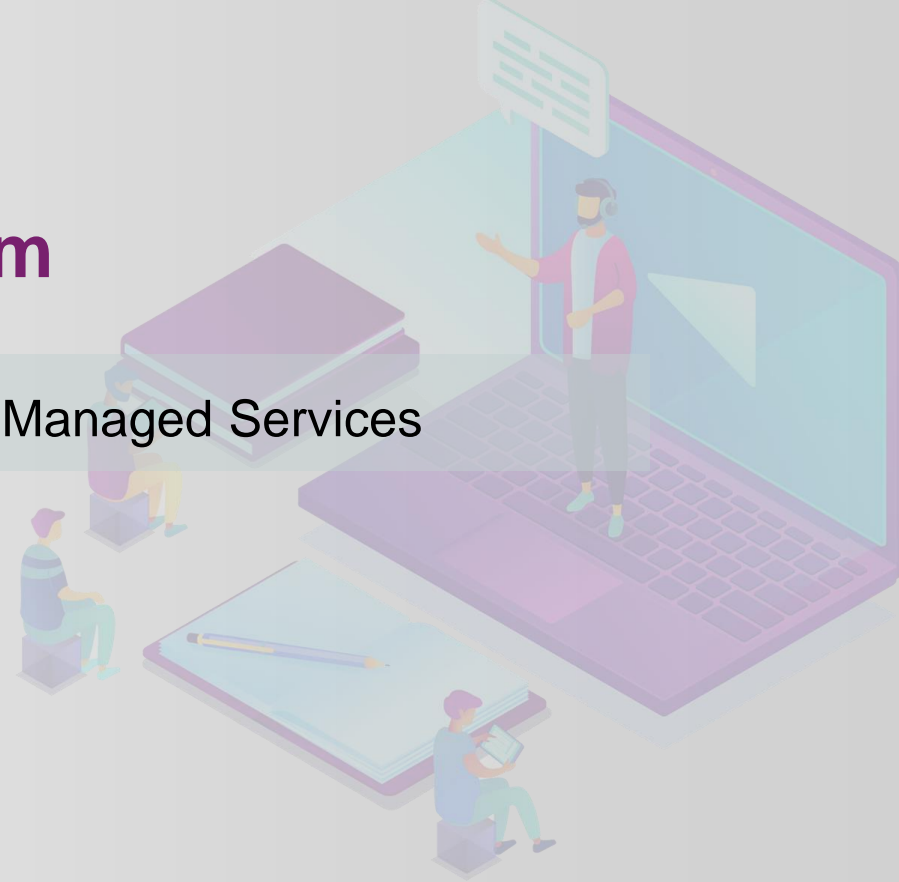
- Geräte / Treiber Management
- Security Lösungen
- Managed Services
- SW - Lösungen
- Präventive Wartung\*
- Health Checks



# Lenovo Services für das Rechenzentrum



Maintenance Services: Service Level, Premier Support, Managed Services



# 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

# 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

Premier Support Flyer



Adobe Acrobat  
Document



# Managed Services

---

## Überwachung und Management des Rechenzentrums rund um die Uhr für eine bestmögliche Verfügbarkeit

### Mehrwert:

- Proaktive 24x7-Überwachung: Hardware- und Software-Anwendungsdienste werden rund um die Uhr mithilfe von KPI-Metriken, Schwellenwerten und Warnmeldungen überwacht, um potenzielle Probleme in Bezug auf Systemkapazität, Verfügbarkeit und/oder Leistung proaktiv zu erkennen.
- Bereitstellung eines 24x7 Support Center Help Desk für die Eröffnung, Verfolgung und Lösung von Support Tickets und Service Fällen. Durchführung von Ursachenanalysen (Root Cause Analysis, RCA) nach der Lösung von Problemen der Klasse 1.
- Kapazitäts-, Leistungs- und Verfügbarkeitsmanagement: Durchführung von vierteljährlichen Remote-Zustandsüberprüfungen (sog. Quarterly Reviews).
- Konfigurations- und Änderungsmanagement: Durchführung von Updates nach einem gemeinsam vereinbarten Zeitplan und einem vom Kunden festgelegten Wartungsfenster. Pflege und Verwaltung des Managementervers zur Überwachung und Verwaltung der Lösung

# Lenovo Services für das Rechenzentrum



Professional Services: Installation, Deployment, Principle Consultants







# Professional Services

## Alles aus einer Hand und mit Lenovo Expertise: HW Installation, Deployment & Konfiguration, Integration, Migration und Expansion

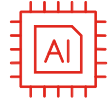
- **HW Installation Services:**
  - Physische Installation des Servers, des Speichersystems oder der Netzwerkhardware
  - Lenovo-Experten packen die Systeme aus, einstellen und konfigurieren diese, aktualisieren die Firmware und führen abschließende Funktionstests der Hardware durch
  - Zusätzlich wird eine Dokumentation als Referenz zu Verfügung gestellt
  - Custom Services - auf Anfrage zur Deckung aller nicht standardisierten Bedürfnisse, verbunden mit der Installation von Hardware und Teilen
- **Deployment Services:**
  - Vor-Ort oder Remote
  - End-to-End Planung und Betreuung durch das Lenovo Professional Services Team
  - Umfasst die Abstimmung, Validierung und Dokumentation der laufenden Prozesse
- **Integration, Migration, Expansion:**
  - Durchführung von Konfigurations- und Bereitstellungsaufgaben sowie von Qualitätssicherungsprüfungen ab Werk
  - Bereitstellung von individuellen, hardwareunabhängigen Images
  - Einheitliche Firmware Einstellungen nach Vorgaben des Kunden
  - Migration: Set-up, Migrate, Close out: Migrationsplan, führen die Migration durch, erstellen einen Bericht und überprüfen die Ergebnisse mit dem Kunden
- **Workshop Services/Principle Consultatns: Strategischer Workshop um festzustellen, in welche Richtung sich der Kunde entwickeln möchte, welche Geschäftsergebnisse mit IT-Lösungen erreicht werden sollen und welche Schritte zur Verbesserung der Infrastruktur und Gesamteffizienz notwendig sind.**

# Navigating the IT Landscape - Solutions Driving Customer Success



## Cloud Computing

Empowering businesses with scalable and flexible cloud solutions, enabling rapid adaptation to market changes and driving cost efficiency



## AI & ML

Transforming customer data into valuable insights, enhancing decision-making, and unlocking new opportunities for innovation and growth.



## Cybersecurity

Fortifying customer trust by safeguarding digital assets against cyber threats, ensuring business continuity and reputation integrity.



## Data Management & Analytics

Turning data into a strategic asset for customers, enabling smarter decisions, improved efficiency, and identification of new market trends.



## Managed IT Services

Alleviating operational challenges, providing customers with expert IT management, and freeing up resources to focus on core business areas.



## Hybrid Cloud Strategies

Offering customers, the best of both worlds with hybrid cloud solutions, optimizing costs while enhancing performance and security.



## Sustainability in IT

Guiding customers towards sustainable IT practices, reducing environmental impact while enhancing corporate social responsibility.



## IoT

Enabling customers to harness the power of IoT for improved operational efficiency, enhanced customer experiences, and innovative service offerings.



## Edge Computing

Boosting response times and reducing costs for customers through edge computing, ideal for IoT and real-time data processing.



## Operating Models

Assisting customers in evolving their operating models to stay agile and responsive in a dynamic business environment.

# Lenovo Services für das Rechenzentrum



Nachhaltigkeit: Asset Recovery Services



# Die Menge an Elektroschrott steigt immer weiter an

53.6 million<sup>1</sup> Tonnen entstanden allein 2019. Dies entspricht:

Dem Gewicht von

**+474k**

Freiheitsstatuen<sup>2</sup>



Dem Gewicht von

**+454**

CN Towers<sup>2</sup>



Dem Gewicht von

**+4.6M**

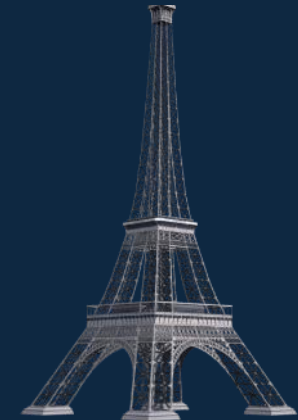
Londoner  
Doppeldeckerbussen<sup>2</sup>



Dem Gewicht von

**+5.8K**

Eiffeltürmen<sup>2</sup>



Die Zunahme von Elektroschrott wird bis 2030<sup>1</sup> voraussichtlich 74,7 Mio. Tonnen erreichen.

1- [The Global E-waste Monitor 2020](#)

2 - Entsprechend dem Gesamtgewicht berechnet (Freiheitsstatue : 113 Mt / CN Tower: 117Kmt/ Londoner Doppeldeckerbusse : 11.47Mt / Eiffelturm : 10K Mt)

# Ihre Lösung – Lenovo Asset Recovery Services (ARS)

## Was?

Ökologisches Recyceln, Nutzen und Entsorgen von Technologie oder der Fair Market Value Rückkauf:

- EOL-Mehrwertdienst
- Hardware von Lenovo und verschiedenen Anbietern
- Kunde/Unternehmen

## Warum?

- Eine Komplettlösung für das Lebenszyklus-Management Ihrer sämtlichen IT-Ressourcen
- Mehr Effizienz bei der Entsorgung von IT-Ressourcen und Vorteile bei den laufenden Kosten
- Bestmögliche Nutzung Ihrer neu gekaufte Hardware, Leistungen und Software
- Einfache Geschäftsaktivitäten (Lenovo organisiert die komplette Kundenbindung)
- Weniger Risiken für die Umwelt und die Datensicherheit

## Wie?

- Lenovo ist der zentrale Ansprechpartner für Ihre Anforderungen:
  - Datensicherheit
  - Umweltrisiken
  - Entsorgungskosten
  - Wiederherstellungswert optimieren
- Branchenführende ITAD-Partner einbinden
- Anpassbare Lösung angeboten

# Gesetzeskonform. Kostengünstig. Einheitlich.

## Was ist enthalten?

- Rücknahmelogistik und sicherer Transport von Ressourcen vom Kundenstandort
- Verarbeitungsschritte zum Empfang, Testen und Vorbereiten von Geräten für den Wiederverkauf
- Rückgabewert für wiederverwertbare Komponenten
- Recycling für die korrekte Entsorgung nicht mehr benötigter Geräte
- Zertifizierte Datenbereinigung oder Festplattenzerstörung
- Zentraler Ansprechpartner für ausführliche Berichterstattung und Verfolgung
- IT-Hardware jeder Marke: Notebooks - Desktops - Peripheriegeräte wie Tastaturen, Mäuse und Kabel (mit Systemen) - LCD/CRT-Monitore - Datazentrum-Hardware wie Server, Storage- und Netzwerkgeräte - PDAs und Mobiltelefone - Drucker

## Weitere kundenspezifische Optionen:

- Bestandsanalyse aus der Ferne oder vor Ort mit Schätzung des Verkehrswerts
- Abbau und Transport aller Geräte zu einem Abholbereich vor Ort
- Rückbehalt von Geräten für einen festgelegten Zeitraum, bis alle Datenbestände einwandfrei migriert wurden
- Überholung und System-Upgrades
- Datenbereinigung vor Ort durch konforme mobile Datenlöschprozesse
- White-Glove-Service; Abholen, Verpacken und Palettieren
- Spende an eine Organisation Ihrer Wahl

# Lenovo – Ihr weltweit bewährter ARS-Partner



Sicher und transparent



Hervorragende Möglichkeiten der  
Neuvermarktung für maximale Renditen



Weltweite Servicepräsenz



Branchenstandards und Zertifizierungen  
für die Entsorgung von IT-Ressourcen



Branchenführende Beziehungen



Umfassendes Serviceangebot

**15+**

Jahrelange Erfahrung im  
Recycling von Ressourcen

**Über 1 Mio.**

Ressourcen  
ordnungsgemäß entsorgt

**221**

Märkte

**250+**

Aktive Kunden weltweit



Kamera gern  
anschalten



Ton jetzt  
anschalten

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit, jetzt ist Zeit für Ihre Fragen!

Sie erreichen uns auf jederzeit über unsere Homepage [www.system.ag](http://www.system.ag)

