

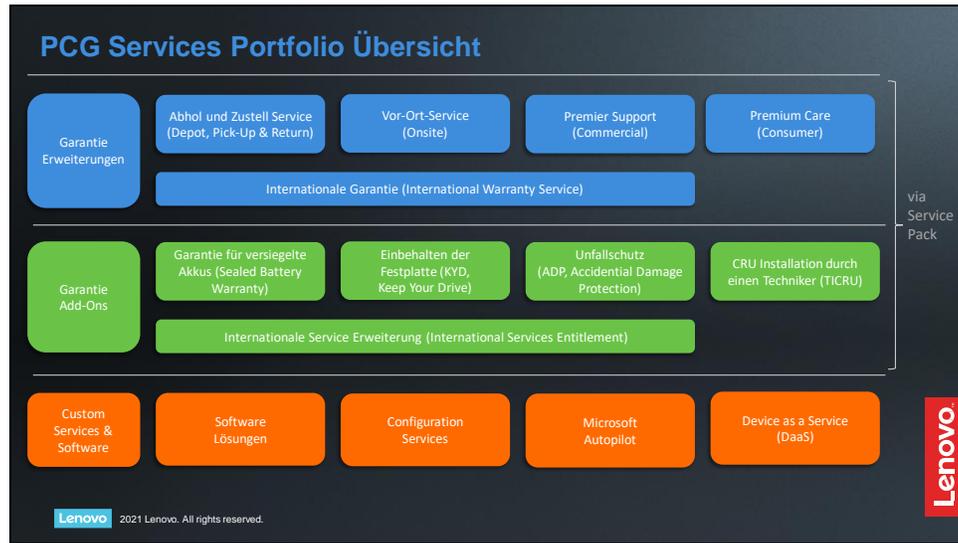
Smarter technology for all

# ALSO Service Webinar

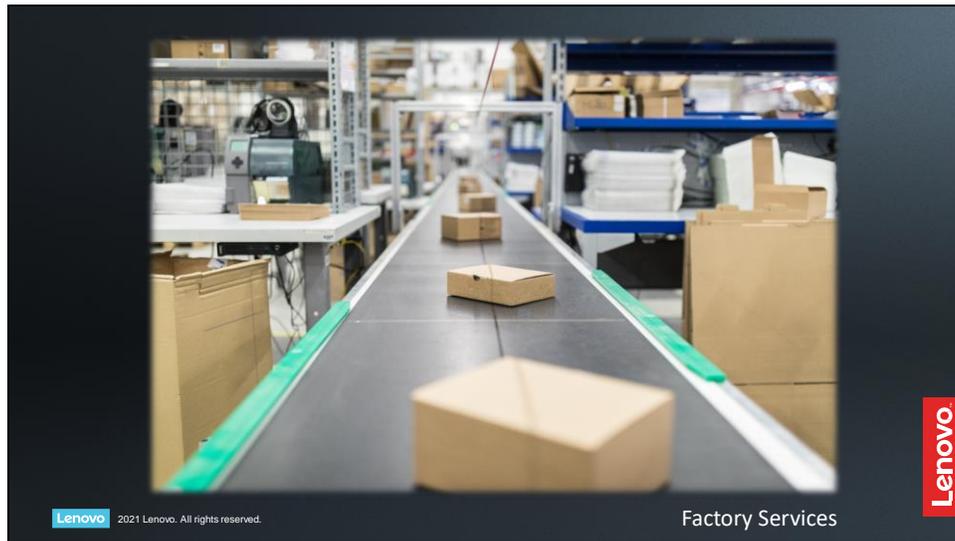
Clemens Krug | 28.10.2021

Lenovo

The slide features a dark blue background on the left with white text. The right side is a collage of colorful geometric shapes and light trails in shades of purple, blue, yellow, and pink. The Lenovo logo is positioned vertically on the right edge.



Garantierweiterungen immer ansprechen



**Factory Services:**

**Key Message:** Produktivität erhöhen durch unsere Werk-Services. Zeitersparnis beim Roll-Out.

**Stichworte:**

Custom BIOS / Image Load / Encrypt drive / Asset Tag / Drop in the box / Pack and ship  
Spart Zeit und setzt Ressourcen frei, indem typische Bereitstellungsschritte während des Fertigungsprozesses durch Lenovo durchgeführt werden.

**Storyideen:**

- (Auch in Kombination mit Autopilot): Geräte sind schon für die Nutzer vorbereitet und sicher
- Neuer Mitarbeiter bekommt sein neues Gerät von der Post und findet darin ein netten Willkommensbrief inkl. Setup Informationen.

**Fragen, die man der Runde stellen kann:**

- Wie wird bei Ihren Kunden das Deployment gemacht?
- Gilt das auch für kleine Standorte oder länderübergreifend?
- Wie wichtig sind den Kunden Sicherheitspekte (Verschlüsselung, Bios Sicherung, etc)



### **Modern IT / Autopilot:**

**Key Message:** Vereinfachung der Roll-Outs für dezentralisierte Organisationen über eine cloudgesteuerte Administration.

### **Stichworte:**

Zero touch Deployment / Einfache Out of the Box Experience / Dezentraler Geräteversand  
CSP > neue Geschäftsfelder für IT Systemhäuser > Value Add

### **Storyideen:**

- Es wird nicht mehr nur im Büro gearbeitet, sondern die Menschen sind verteilt, auch wenn Sie neue Geräte bekommen.
- Dadurch haben die IT Abteilungen eine neue Herausforderung, wie sie die Geräte an verschiedenen Orte betriebsbereit bekommen.

### **Fragen, die man der Runde stellen kann:**

- Benutzen Ihre Kunden bereits Azure Active Directory?
- Wie weit sind Ihre Kunden im Bereich Zero Touch Deployment?
- Was sind die Fragen Ihrer Kunden wenn es um dezentralen Geräteversand geht?
- Inwiefern sind Ihre (BP) Skills diesbezüglich, das als Consultant zu begleiten um einen Mehrwert zu generieren?

### **Call to action:**

- Sprecht die Kunden auf diese Lösung an.

## **Image Services:**

### **Key Message:**

- Individuelle / optimierte Windows Betankung für ein schlankes / stabiles Windows konform mit den Unternehmensvorgaben.

### **Stichworte:**

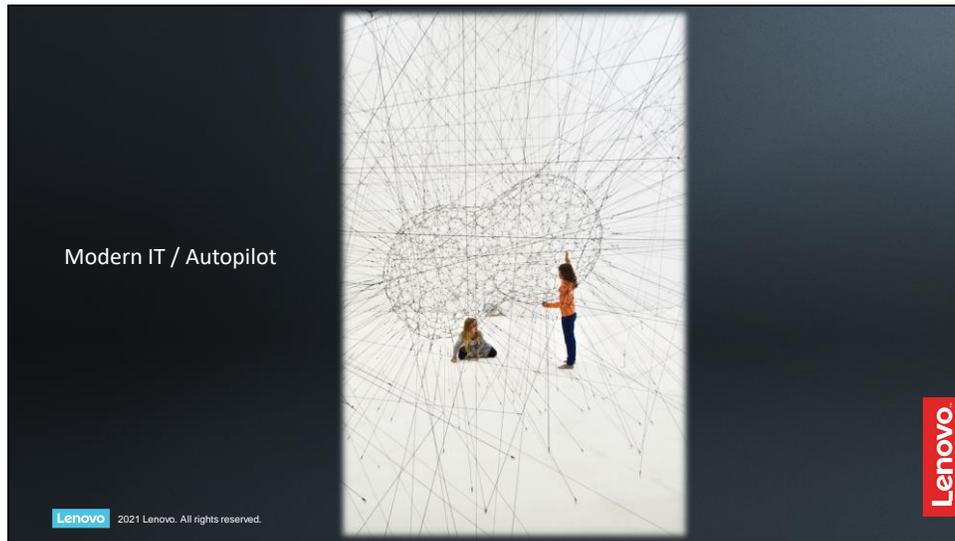
- Maßgeschneiderte Installationen / Zeitersparnis durch Konfiguration durch Lenovo
- Konfiguration der Images durch den Kunden oder Lenovo möglich
- Custom Image für einheitliche Benutzererfahrung

### **Storyideen:**

- Kunden kriegen individualisierte Geräte basierend auf CTO – jetzt auch für Topseller möglich über Cloud Deploy!

### **Fragen, die man der Runde stellen kann:**

- Benutzen Ihre Kunden eigene OS Varianten?
- Wäre ein schlankes, treiberoptimiertes Windows ohne „Bloatware“ interessant?
- Möchten Sie für Ihren Kunden ein cloud-gesteuertes Image Betankung zu Verfügung stellen?



### **Modern IT / Autopilot:**

**Key Message:** Vereinfachung der Roll-Outs für dezentralisierte Organisationen über eine cloudgesteuerte Administration.

### **Stichworte:**

Zero touch Deployment / Einfache Out of the Box Experience / Dezentraler Geräteversand  
CSP > neue Geschäftsfelder für IT Systemhäuser > Value Add

### **Storyideen:**

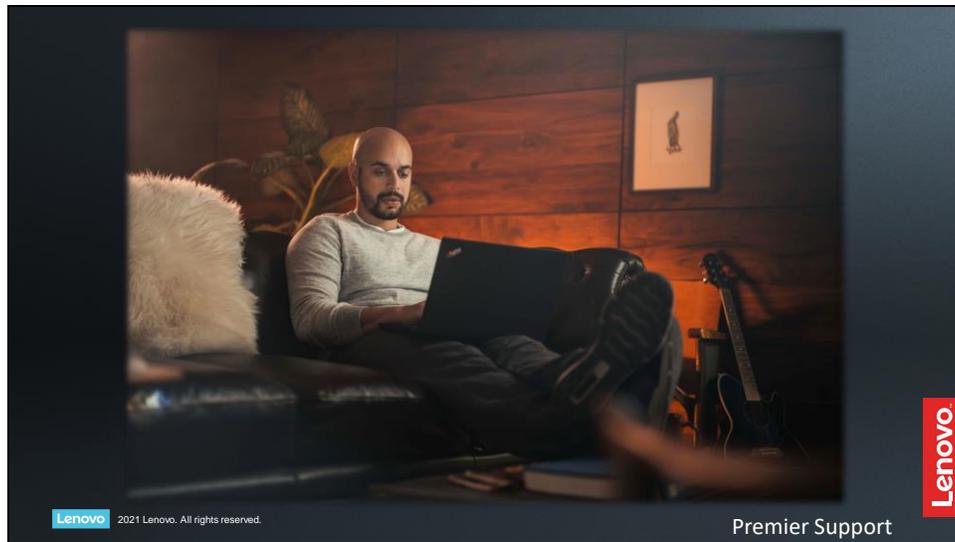
- Es wird nicht mehr nur im Büro gearbeitet, sondern die Menschen sind verteilt, auch wenn Sie neue Geräte bekommen.
- Dadurch haben die IT Abteilungen eine neue Herausforderung, wie sie die Geräte an verschiedenen Orte betriebsbereit bekommen.

### **Fragen, die man der Runde stellen kann:**

- Benutzen Ihre Kunden bereits Azure Active Directory?
- Wie weit sind Ihre Kunden im Bereich Zero Touch Deployment?
- Was sind die Fragen Ihrer Kunden wenn es um dezentralen Berätersand geht?
- Inwieweit sind Ihre (BP) Skills diesbezüglich, das als Consultant zu begleiten um einen Mehrwert zu generieren?

### **Call to action:**

- Sprecht die Kunden auf diese Lösung an.



**Premier Support: ab ~ 3€**

**Key Message:** Support rund um die Uhr mit direktem Zugriff auf erfahrene Lenovo Techniker.

**Stichworte:**

- Direkter Zugriff auf das Lenovo Techniker Team inkl. Level 2 Support; Technischer Kundenbetreuer (TAM) für Eskalationsmanagement; Erreichbarkeit 7x24x365
- Unterstützung bei Problemen mit OEM SW ( z.B. Microsoft, Adobe, McAfee, Norton, Dropbox )
- Priorisierung von Ersatzteilen
- Vor-Ort-Service NBD<sup>(1)</sup>
- Zugriff auf das Lenovo Service Connect Portal<sup>(2)</sup> zum Eröffnen und Nachverfolgen von Service-Tickets; kundenspezifische Dashboards & Auswertungen
- Attraktive Rückvergütungen

**Storyideen:**

- Geänderte Arbeitsbedingungen durch mehr Homeoffice:
    - man braucht vielleicht zu späteren Uhrzeiten Support
    - man kann nicht einfach beim Firmen Support vorbeigehen
  - IT kann sich auf wesentliche, strategische Dinge konzentrieren
  - Mitarbeiter sind produktiver, da sie schneller wieder „online“ sind
- > Mitarbeiter kann entspannt und produktiv arbeiten (Bild)

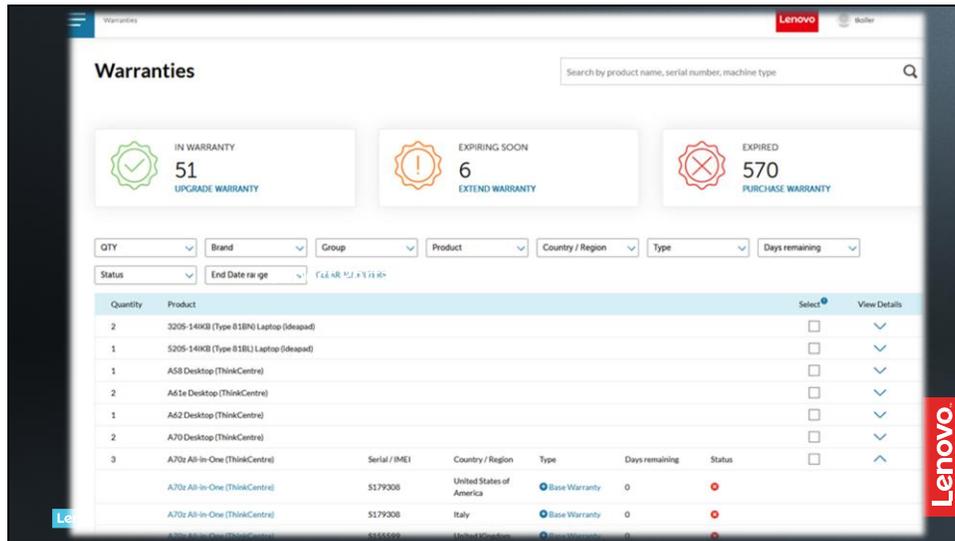
**Fragen, die man der Runde/ die Partner dem Kunden stellen kann:**

- Wie kritisch sind Ausfallzeiten? Sind Mitarbeiter regional verstreut ohne direkten Zugriff auf die IT?
- Hat die IT Abteilung begrenzte Ressourcen für Helpdesk Aufgaben?
- Wie wichtig ist die Service Abdeckung zu den Randzeiten (vor 9 Uhr und nach 17 Uhr)?
- Wenn Sie AWSP sind, können Sie ein „hybrides“ Service Modell für Ihre Kunden etablieren!

**Call to action:**

- In jedes Angebot Premier mit aufnehmen

## Slide 7



### Connect Portal:

**Key Message:** Kostenloses Asset Management im Zuge von Premier Support zur Verwaltung der Lenovo PC Flotte.

### Stichworte:

- Kostenloses Portal zur Garantie-Verwaltung aller Geräte
- Voraussetzung > 20% Premier-Support Anteil
- Portal enthält alle Geräte des Kunden, auch Depot/On-Site!
- In Absprache mit dem Kunden für Partner verwendbar

### Storyideen:

#### Fragen, die man der Runde stellen kann:

Wie verwalten Ihre Kunden ihre PC Flotte?

Wie wickeln Ihre Kunden Service Fälle ab?

#### Call to action:

- Bei Kunden mit Premier support ansprechen
- Bei Gesprächen über Premier mit ansprechen



### Accidental Damage Protection: 2€

**Key Message:** Lenovo Geräte sind robust, aber es kann trotzdem passieren...

#### Stichworte:

- Fixpreislösung zur Vermeidung unerwarteter Reparaturkosten
- Wenn eine Reparatur nicht möglich ist, wird das Gerät innerhalb der Garantiebedingungen einmalig kostenfrei ersetzt.
- Der Services wird von zertifizierten Technikern in genehmigten Reparaturzentren mit Originalteilen durchgeführt und - soweit reparierbar - in wiederhergestelltem Zustand an den Kunden zurückgegeben.
- NEU: ADP one: nur ein Unfall geschützt.

#### Storyideen:

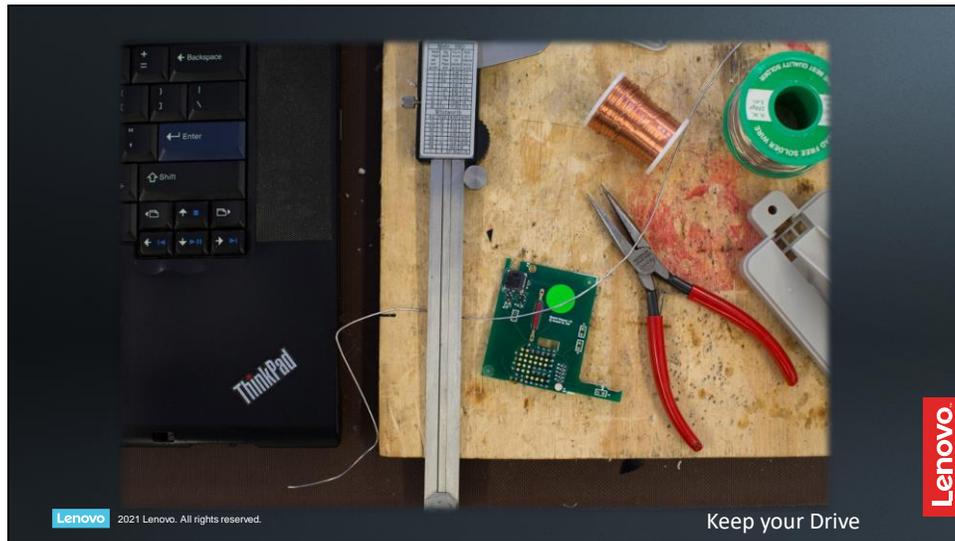
- Geänderte Anforderungen und auch Umgebungen durch mobiles Arbeiten
  - Beispiel Bilder & Ball (Kids)
  - Banane
- Menschen werden mobiler arbeiten und damit können mehr Unfälle passieren

#### Fragen, die man der Runde stellen kann:

- Wie werden die Geräte genutzt? Gibt es häufig Beschädigungen im Einsatz?
- Kommen häufig Schäden am Display vor? ( Kosten oftmals > 500 € )
- Einwandbearbeitung Kosten:
  - Planungssicherheit bei Reparaturkosten
  - Zeitaufwand für Entscheidung (Kostenvoranschlag, Entscheidung, Finanz, Genehmigung, Reparatur, etc... )

#### Call to action:

- Bei allen Angeboten mit rein



### Keep your Drive : 1€

**Key Message:** Die Daten gehören dem Kunden. Wie der Kunde seine Daten löschen möchte, bleibt ihm überlassen.

### Stichworte:

- Planbarkeit der Kosten – ist die Festplatte defekt, wird die Festplatte ersetzt.
- KYD deckt mehrere Ausfälle und Festplatten ab und ist auch auf Solid State Drives (SSD) anwendbar.
- Unabhängig vom Schaden kann die Festplatte vor der Reparatur entfernt werden.
- Einfache Erweiterung des unternehmenseigenen Datenschutzes zur Einhaltung von Datenschutz/Datensicherheit Anforderungen.

### Storyideen (behalten Sie die Kontrolle über Ihre Daten):

- Sensible Daten sind ausserhalb der Firma aufgetaucht und sie muss nachweisen, dass sie alle Daten unter Kontrolle haben.
  - Dann ist da ein repariertes Notebook und man kann nicht sagen wo die getauschte Platte ist
- Kunde der am Ende der Laufzeit immer die Platten ausbaut und zur Sicherheit mit dem Hammer zerstört

### Fragen, die man der Runde stellen kann:

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

### Call to action:

- Jeden Kunden auf das Thema Datenschutz ansprechen



**Sealed Battery: 0,50€ ( All in One Paket 40% off) ~knapp 5 € HEK ~ gut 10 €Liste**

**Key Message:** Produktivität beim mobilen Arbeiten sicherstellen.

**Stichworte:**

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

**Storyideen:**

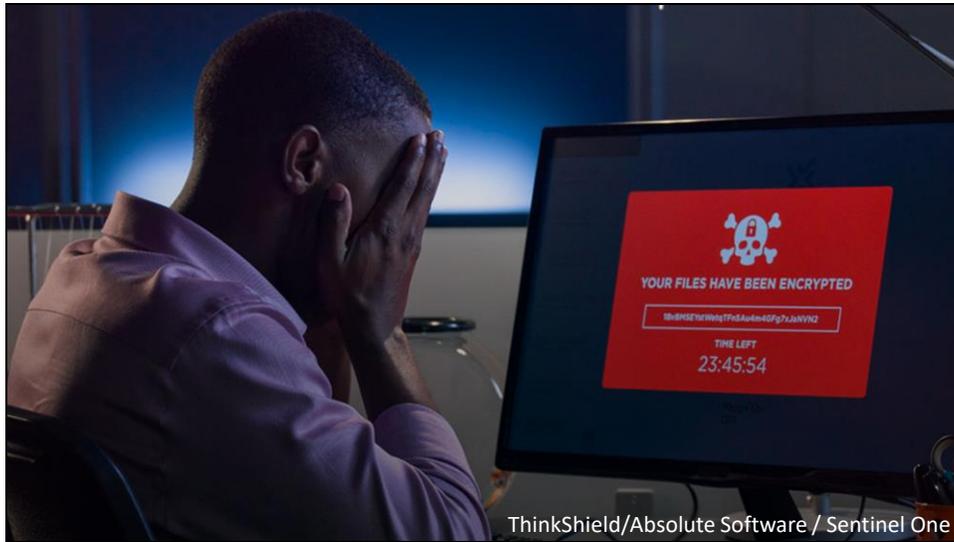
- Aussendienst Mitarbeiter kann nicht produktiv arbeiten, da die Akkudauer zu kurz ist.
- Verlagerung auf mehr Akkunutzung durch flexibleres Arbeiten (Wohnzimmer / Bad 😊 / Schlafzimmer, etc. )

**Fragen, die man der Runde stellen kann:**

- Sind die Mitarbeiter viel unterwegs?
- Wie wichtig eine lange Batterielaufzeit?
- Gibt es ein Budget für Ersatzbatterien / Tausch von Batterien?

**Call to action:**

- Alle Kunden mit mobilen Mitarbeitern anbieten



### **Absolute Software:**

**Key Message:** Lenovo hat ein umfangreiches Portfolio an Security Lösungen zur Absicherung der PCs.

### **Stichworte:**

Vorteile

- ✓ Lösung ist fest im BIOS des Clients verankert (Absolute® Persistence Technologie).
- ✓ Support für Windows und Android Geräte.
- ✓ Ersetzt viele Asset Management- und Sicherheitslösungen.

Versionen / Features

- Absolute Visibility: Einsicht Gerätedaten (HW, SW, Security Status, Nutzung, Geo-Lokation)
- Absolute Control: + Geofencing, Remote Datenlöschung und Gerätesperrung,
- Absolute Resilience: + Bash/Powershell Skripte, „Self-Healing“ kritischer Anwendungen, Geräte-Wiederbeschaffung
- ThinkShield RSVP (Remote Supervisor Password) : Änderung des Supervisor Passworts ohne phy. Geräte Zugriff

### **Storyideen:**

- Geräte wandern jetzt hin und her und können verloren gehen. Was mache ich ?
- Mitarbeiter unterwegs mit der neuen Entwicklung eines Produktes, und Gerät wird geklaut.
- Kundendaten auf Gerät und es geht verloren

### **Fragen, die man der Runde stellen kann:**

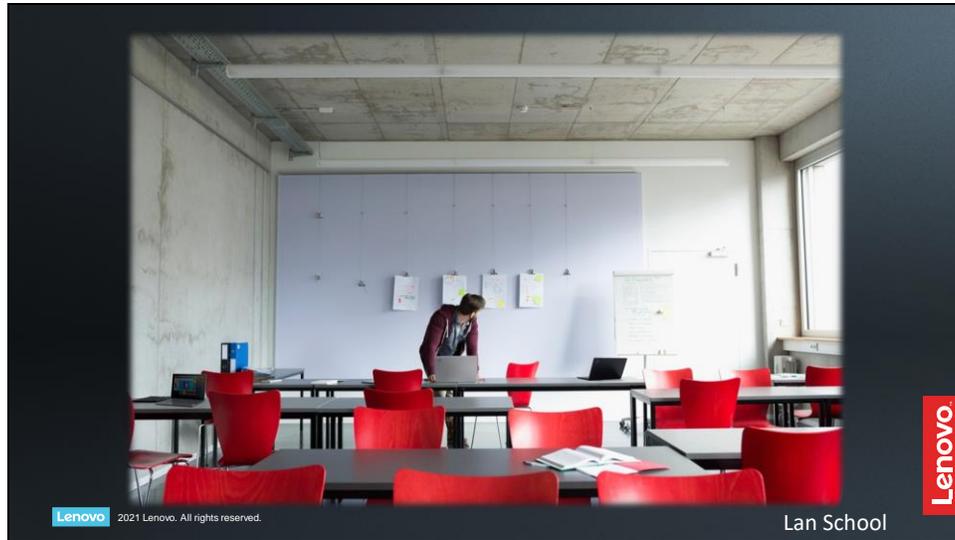
- Wie werden Daten vor Missbrauch geschützt, wenn ein Gerät verloren geht oder gestohlen wird?
- Wie werden gemischte IT Assets mit Windows & Andorid OS verwaltet?

### **Call to action:**

- Mit unserem SW Portfolio auseinandersetzen



- Absolute: Cloud-basierte Verwaltung, Kontrolle und Schutz von Endgeräten und Applikationen
- Bufferzone: Endpoint Security, schützt gegen Malware, sichert Internet Access, etc.
- Coronet: Überwachung und Schutz von Endgerät, Netzwerk und Cloud Services / Applikationen
- Carbonite: Datensicherung für mobile Geräte: Daten und Office 365 Inhalte
- Relay LightSpeed: Sicherheit für Schulen Web, Content, Mobbing, etc
- Secret Double Octopus: Password Authentification
- Sentinel One: Virenschutz intellingent Echtzeit-Schutz von Endgeräten mit vorausschauender Schadenserkennung
- LanSchool: Schulen Lösung PC Unterricht für Schulen – von Lehrern für Lehrer. Auch für das Home Schooling geeignet
- Lenovo Patch: Plug In für SCCM um Non Microsoft Updates bereit zu stellen
- Mobile Iron: Endpoint Managent
- Win Magic Secure Doc: Verschlüsselung



### Lan School:

**Key Message:** IT gestütztes Klassenzimmer Management, egal ob Frontalunterricht oder Online.

### Stichworte:

Vorteile:

- ✓ Einfach implementierbare Lösung für lokale Netzwerke (LanSchool Classic) und Fernunterricht (LanSchool Air).
- ✓ BYOD möglich. Support für Windows, Apple, ChromeOS, Android (nur Classic).
- ✓ Benutzerfreundliche Handhabung mit vielen Funktionen.

Features:

- Übersicht über alle Geräte und mögliche Steuerung über das Gerät des Dozenten
- Sperren von Internetseiten über individuelle Filter, Bildschirmausblendung
- Teilen von einzelnen Bildschirmen auf allen Geräten, zentrales Öffnen von Websites auf allen Geräten
- Senden von Nachrichten (an einzelne Schülern oder die ganze Klasse)
- Durchführen von digitalen Tests

### Storyideen:

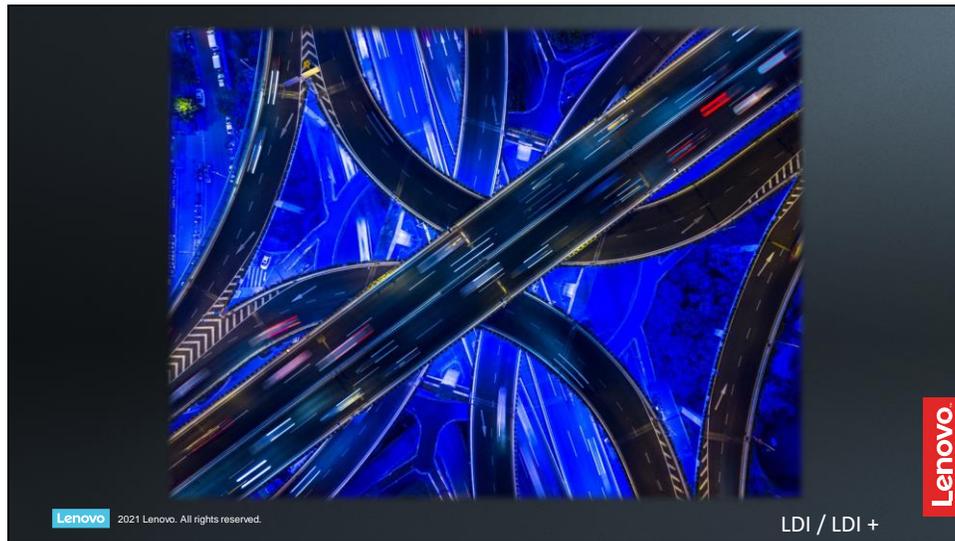
- ob der Lehrer alleine online oder im Klassenzimmer unterrichtet, immer die richtige Lösung
- Schüler schalten Lehrer immer stumm, wenn er präsentiert
- Von Lehrern für Lehrer entwickelt
- Schüler „daddelt“ am PC während des Unterrichts.

### Fragen, die man der Runde stellen kann:

- Welche Lösung nutzen Sie für Homeschooling oder digitales Lernen?
- Wie stellen die Lehrer die Aufmerksamkeit der Schüler sicher?
- Haben Sie in diesem Zuge auch über eine dedizierte digitale Klassenzimmer Lösung nachgedacht?

### Call to action:

- Schulen auf Ihre Lösung ansprechen und Lan School zeigen



#### **LDI / LDI + :**

**Key Message:** Pro-aktiver Schutz durch künstliche Intelligenz. Probleme erkennen, bevor sie entstehen.

#### **Stichworte:**

- Vereinfachung im Betrieb von lenovo Devices auf Kundenebene
- Managed Service Plattform: die Partner können für Ihre Kunden hiermit ein Management etablieren und mehr Kunden betreuen

#### **Storyideen:**

- Wir schauen auf alle Gerätedaten und können daher vorhersagen, was passieren könnte und dementsprechend auch vorher einschreiten
- Bild: wie bei einem Autobahnkreuz / Verkehrsverbindungen. Wir würden sehen, wenn ein Auto raucht / der Reifen Luft verliert und dann das Auto aus dem Verkehr ziehen, bevor es liegen bleibt und einen Stau gibt.

#### **Fragen, die man der Runde stellen kann:**

- Wieviele Kunden fragen bei Ihnen Managed Services an?
- Wie weit ist bei Ihnen die Implementierung von Managed Services und proaktiver Wartung?

#### **Call to action:**

- Als neues Thema ansprechen, das dem Kunden hilft IT zu entlasten und die Produktivität erhöht



### **CO2 Offset:**

**Key Message:** Green IT wird immer wichtiger. Wir bieten als einer der ersten IT Hersteller einen CO2 Kompensations-Service an.

### **Stichworte:**

- Einfache Abwicklung über die Hardware Transaktion (via CTO)
- Ausgleich von 0,5t bis 1,5t CO<sup>2</sup> passend zum Gerät
- Abwicklung über ClimeCo mit Zertifikat

### **Storyideen:**

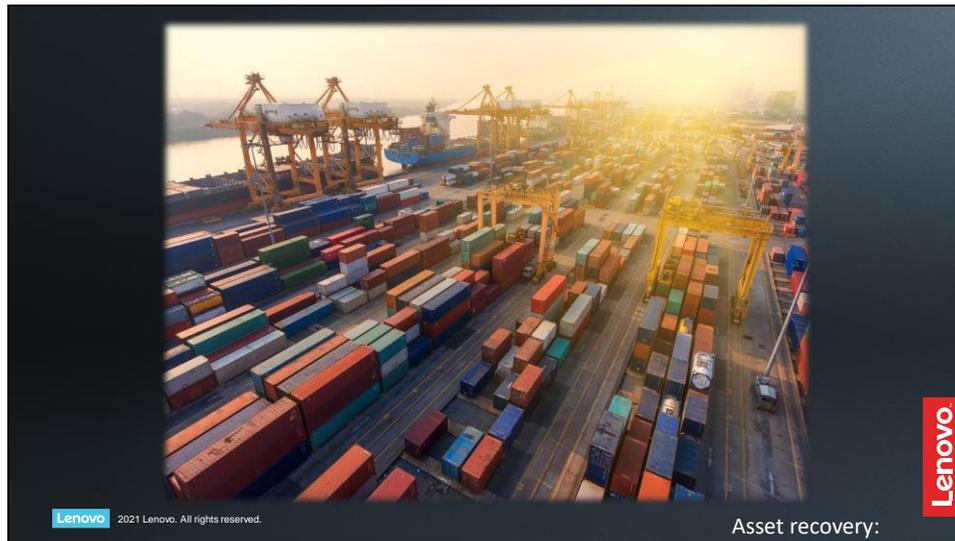
- Nachhaltigkeit einfach umgesetzt.

### **Fragen, die man der Runde stellen kann:**

- Möchten Sie Ihre IT Geräte CO2 neutral beschaffen?
- Gibt es bei Ihnen Pläne zur Verringerung des Ausstoßes von Treibhausgasen?
- Haben Sie ein Nachhaltigkeitskonzept?

### **Call to action:**

- Kunden auf Ihre Green Strategy ansprechen



**Asset recovery:**

**Key Message:** Wir nehmen Ihre alten Geräte in Zahlung. Egal ob Lenovo, Dell oder HP.

**Stichworte:**

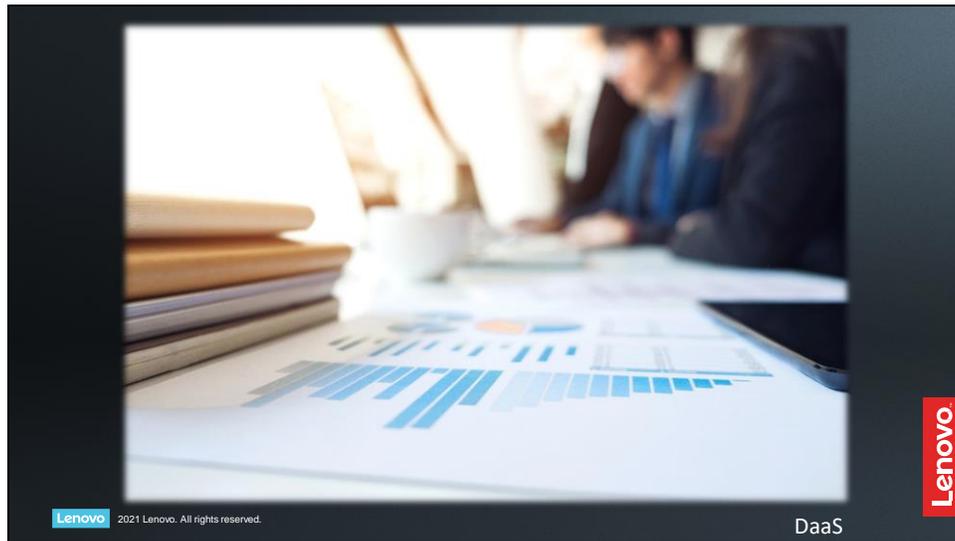
Refinanzierung, „Spielgeld“ für Neu-Investitionen  
Nachhaltigkeit  
Recycling

**Storyideen:**

Kunde hat HP im Einsatz, Interesse an Lenovo, möchte aber eine einheitliche PC Flotte aufbauen.  
Transition ist ein administratives Risiko.

**Fragen, die man der Runde stellen kann:**

Was macht Ihr Kunde am Ende der Gerätelaufzeit mit den Geräten?  
Sind sie als Partner am Entsorgungsprozess beteiligt?



**Daas:**

**Key Message:** Lenovo PCs, Services + Partner Dienstleistungen als Rundumsorglos Paket für unsere Kunden.

**Stichworte:**

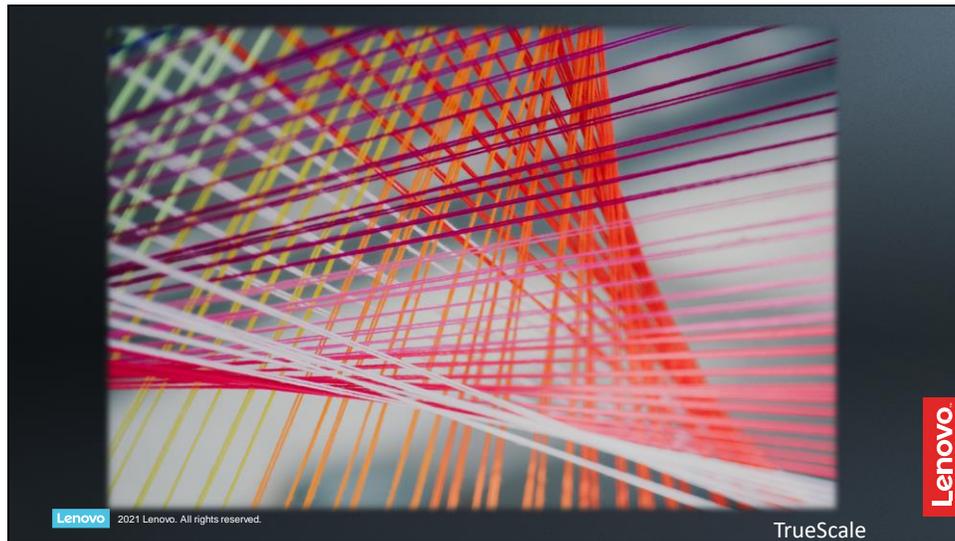
- Opex vs Capex
- Abo/Subscription Modell

**Storyideen:**

- All-Inclusive Urlaub > an nichts denken müssen, alles dabei zum Fixpreis.
  - Unsere Lösungen vernetzen nicht nur alle Produkte sondern auch uns mit dem Partner.
- Wir zusammen bieten alles an. Die Services vom Partner ergänzen und erweitern unser Portfolio.

**Fragen, die man der Runde stellen kann:**

Wie finanzieren Ihre Kunden die IT?



**TrueScale:**

**Key Message:** Lenovo TrueScale ist die technische Plattform, die alle Lenovo "as a Service" Ansätze vereint und es ermöglichen wird, dass unsere Kunden künftig das gesamte Lenovo Portfolio über ein "Consumption Model" (=monatliche bzw. verbrauchsabhängige Abrechnung) beziehen und über einen einzelnen Vertrag abwickeln können, egal ob Notebook, Desktop, Software, Service oder virtuelles Rechenzentrum.

**Storyideen:**

Unsere Lösungen vernetzen nicht nur alle Produkte sondern auch uns mit dem Partner. Wir zusammen bieten alles an. Die Services vom Partner ergänzen und erweitern unser Portfolio.

## Zusammenfassung

- Immer Thema Garantie ansprechen
- Vollständiges Portfolio verfügbar
- Bandbreite nutzen
  - Maximierung des Umsatzes / Rebates
  - Positive Kundenbindung



War viel...

A es gibt noch viel mehr

B involvieren sie uns oder Ihre APs