

**Smarter technology for all**

# **Lenovo Online Service Anfrage**



# Inhaltsverzeichnis

- Senden einer Serviceanfrage
- Reparaturstatus überprüfen
- Die Vorteile der Verwendung einer Lenovo ID

# Senden einer Serviceanfrage - Schritt für Schritt - Schritt 1

- Das Einreichen eines Tickets ist ein einfacher Vorgang in vier Schritten
- Wählen Sie das Land aus, in dem sich das Gerät befindet (1)
- Wenn nicht bereits vorab ausgefüllt, geben Sie die Seriennummer des zu wartenden Geräts ein (2).
- Weiter klicken"
- Sie erhalten eine Beschreibung des von Ihnen eingegebenen Produkts, einschließlich des Garantiestatus (3).

Step1: Discovery      Step2: Additional Information      Step 3: Contact Details      Step 4: Review Submission

## Step1: Discovery

Step1: Discovery Description

Problem Type  
Hardware / Repair

Country/Region of Service\*  
United States of America

Enter Serial number or IMEI\*

NEXT

## Step 1: Discovery

Please provide the basic details below to get started.

Problem Type  
Hardware / Repair

Country/Region of Service\*  
United States Of America

You have selected: Serial Number  
PCC [redacted]  
P50 Laptop (ThinkPad) - Type 20EQ Model 20EQ543800  
Machine Type:20EQ  
Warranty Status: In Warranty

[Change Product](#)

This machine is entitled

# Senden einer Serviceanfrage - Schritt für Schritt - Schritt 2

- Hier sollten Sie das Problem mit dem Gerät beschreiben
- Wenn Sie dieser Anfrage eine Referenznummer zuordnen möchten, können Sie dies im ersten Feld (1) tun.
- Wenn Sie eine Diagnose ausführen und einen Code haben, kann dieser in das zweite Feld (2) eingegeben werden.
- Im Hauptkörperfeld beschreiben Sie die Symptome (3)
- Beachten Sie, dass Beschreibungen nicht länger als 500 Zeichen sein dürfen

The screenshot shows a three-step progress bar at the top. Step 1: Discovery is completed. Step 2: We would appreciate additional information. is the current step. Step 3: Contact Details is pending. Below the progress bar is a blue '← BACK' link. The main heading is 'Step 2: We would appreciate additional information.' followed by the instruction 'Please provide a few more details to make sure your ticket is handled appropriately.' There are three input fields: 1. 'External Case Reference Number\*' with a red asterisk. 2. 'Diagnostic Code'. 3. 'Description\*' with a red asterisk and a character count '0/500' in the bottom right corner. To the right of the input fields are three numbered circles: 1, 2, and 3. Below the input fields is the text 'We recommend that you run Lenovo Diagnostics app which you can download [here](#).' At the bottom is a blue 'NEXT' button. Below the 'Description' field is the instruction 'Please provide a detailed description of the machine failure and any diagnostic testing results.'

# Senden einer Serviceanfrage - Schritt für Schritt – Schritt 3a

- Geben Sie die Kontaktinformationen für die Person an, an die sich Lenovo Service zu diesem Problem wenden wird
- Felder für Firmennamen, E-Mail und Telefon sind erforderlich (1)
- Felder für den Kontaktnamen und das Telefon vor Ort sind erforderlich (2)
- Wählen Sie die Rückrufoption für weitere Aktualisierungen Ihres Servicefalls (3).

Step 1: Discovery    Step 2: We would appreciate additional information.    Step 3: Contact Details    Step 4: Review Submission

← BACK

### Step 3: Contact Details

Please provide your contact information and machine location.

Enter Customer Contact Information    #enter on site contact information

Company Name\*    On-Site Contact Name\*

Email    Phone Number\*

Phone Number\*    phone number extension

phone number extension

\* Call Back Options

Email Only     Text Only     Both Email & Text

Email Only (voice only)

You will receive an Email confirmation for your service request. If you would also like to receive Email and/or Text updates on the progress of your service request please select your preference above.

# Senden einer Serviceanfrage - Schritt für Schritt – Schritt 3b

- Geben Sie den physischen Standort der zu wartenden Maschine ein
- Adresseinträge werden gegen Google validiert (1)
- Die Adresse muss innerhalb des in Schritt 1 (2) ausgewählten Dienstlandes liegen.
- Wenn Google die korrekte Adresse nicht bestätigt, können Sie Standortfelder manuell ausfüllen (3).

## Select Address for Machine Location

Search your location\*  
801

- 810 9th Street Durham, NC, USA
- 807 West Trinity Avenue Durham, NC, USA
- 800 Taylor Street Durham, NC, USA
- 806 Juniper Street Durham, NC, USA
- 800 White Pine Drive Durham, NC, USA

powered by Google

Search your location\*  
8001 Development Dr, Morrisville, NC 27560, USA

You could change Country at Step 1. [Click here to back](#)

Country\*  
United States Of America

Address\*  
8001 Development Drive

State\*  
North Carolina

City\*  
Morrisville

Postal Code\*  
27560

Example: building X, 3rd Floor

NEXT

# Senden einer Serviceanfrage - Schritt für Schritt – Schritt 4

## Submit An eTicket



### Step 4: Review Submission

Please review your eTicket information below

<b>Serial Number</b> <span>EDIT</span> PCON [REDACTED] T470s (type 20HF, 20HG) Laptop (ThinkPad) - Type 20HF - Model 20HF0011US Machine Type: 20HF	<b>Enter Contact Information</b> <span>EDIT</span> First Name [REDACTED] Last Name [REDACTED] Email [REDACTED] Phone Number [REDACTED] Alternate Phone Number - Company Name Lenovo
<b>Country/Region of Service</b> <span>EDIT</span> United States of America	<b>Select Address for Machine Location</b> <span>EDIT</span> Country United States of America Address [REDACTED] State [REDACTED] City [REDACTED] Postal Code [REDACTED]
<b>External Case Reference Number</b> <span>EDIT</span> Test0001	
<b>Description</b> <span>EDIT</span> Here is my issue...	
<b>File Attachment</b> <span>EDIT</span> eServiceProducts.xlsx ✕ REMOVE ALL ATTACHMENTS	

SUBMIT

1

- Der letzte Schritt besteht darin, die von Ihnen eingegebenen Informationen vor der Übermittlung zu überprüfen
- Klicken Sie nach der Überprüfung auf SUBMIT (1).

# Reparaturstatus abfragen

- Dies kann auf zwei Arten erfolgen:
  - Besuchen Sie <https://support.lenovo.com/repairstatus> und geben Sie Ihre Seriennummer der Serviceanforderungsnummer ein
  - Melden Sie sich mit Ihrer Lenovo ID bei support.lenovo.com an und navigieren Sie zu "Meine Reparaturen".
    - Wenn Sie auf "Statusprüfung nach Konto" klicken, können Sie den Status aller von Ihrer E-Mail-Adresse übermittelten Serviceanfragen vom neuesten zum ältesten anzeigen.

# Lenovo ID Nutzungsvorteile

- Führen Sie eine Liste aller Lenovo Geräte, die Sie besitzen / verwalten, einschließlich
  - Garantieüberprüfung
  - Upgrade oder Garantieverlängerung
  - Produktregistrierung durchführen
- Erstellen Sie Serviceanfragen direkt aus Ihrer Produktliste
- Anzeigen und Exportieren des Serviceanforderungsverlaufs, einschließlich des Status geöffneter Anforderungen

**thanks.**

**Smarter  
technology  
for all**

**Lenovo**