

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.

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

← BACK

Step 2: We would appreciate additional information.

Please provide a few more details to make sure your ticket is handled appropriately.

External Case Reference Number*

Diagnostic Code

We recommend that you run Lenovo Diagnostics app which you can download [here](#).

Description* 0/500

Please provide a detailed description of the machine failure and any diagnostic testing results.

NEXT

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 None (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

Serial Number EDIT PC0N [REDACTED] T470s (type 20HF, 20HG) Laptop (ThinkPad) - Type 20HF - Model 20HF0011US Machine Type: 20HF	Enter Contact Information EDIT First Name [REDACTED] Last Name [REDACTED] Email [REDACTED] Phone Number [REDACTED] Alternate Phone Number - Company Name Lenovo
Country/Region of Service EDIT United States of America	Select Address for Machine Location EDIT Country United States of America Address [REDACTED] State [REDACTED] City [REDACTED] Postal Code [REDACTED]
External Case Reference Number EDIT Test0001	
Description EDIT Here is my issue...	
File Attachment EDIT 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