



Lenovo Support Services

# Abre la puerta a mejores resultados

## Premier Support Plus

Tus equipos de TI se ven desbordados por las cargas de trabajo rutinarias de mantenimiento y soporte, y les queda poco tiempo para la innovación. La contratación es un reto, ante la escasez de habilidades en TI.

Apoyar a la fuerza de trabajo remota al mismo tiempo que se impulsa la transformación digital es extremadamente difícil para los CIO y los equipos de TI.

Las organizaciones deben adaptarse rápidamente a las nuevas tecnologías y prácticas.

Para más información sobre Premier Support Plus, visita [lenovo.com/premier-support-plus](https://lenovo.com/premier-support-plus)

Lenovo

## Se avecinan cambios

Hay diversos factores en juego en el complejo lugar de trabajo digital actual, tales como:

- Rápida evolución de la tecnología y escasez de profesionales de soporte de TI calificados.
- Equipos de soporte de TI que se ven abrumados por las tareas de mantenimiento diarias.
- Creciente número de dispositivos y plataformas.
- Necesidades de soporte técnico para oficinas, lugares de trabajo remotos e híbridos, así como también horarios flexibles.
- Mala experiencia de los empleados (EX) que afecta a la moral de los empleados, la productividad, e incluso aumenta la rotación de empleados.

## TI compleja, una solución de soporte sencilla

Desde la PYME a la empresa global, las compañías de todo el mundo tienen que adaptar sus soluciones de TI para satisfacer las necesidades del mundo postandémico. Esto incluye las soluciones de soporte de TI.

Pueden tener expectativas ligeramente diferentes de lo que esperan de un servicio externo de soporte de TI, pero un reto constante es cómo combatir la complejidad cada vez mayor del entorno de TI, que requiere más recursos, conocimientos y mano de obra que nunca.

## Prosperar, no sólo sobrevivir

Lugar de trabajo digital. Lugar de trabajo híbrido. Lugar de trabajo transformado. Independientemente de la etiqueta que le pongamos, mantener tu flota de dispositivos optimizada y a tus clientes internos satisfechos y productivos es un reto enorme.

Trabajar de forma remota o de viaje conlleva retos específicos de soporte de PC, como derrames accidentales, contratiempos cotidianos y fallas de los dispositivos, así como superar problemas relacionados con el aislamiento de los usuarios, la escasa productividad y el acceso inadecuado al soporte.

Garantizar una cobertura completa y escalable para el personal que trabaja desde casa, el que está de viaje y los viajeros internacionales requiere considerables recursos, gastos y planificación.

## Poner precio a la experiencia del empleado

La mejora de la experiencia del empleado (EX) es un área en la que cada vez más CIO y líderes de TI están asumiendo una mayor responsabilidad, a menudo colaborando con recursos humanos.

Un estudio comparativo reciente demostró que los usuarios suelen perder alrededor de 3 horas de tiempo cuando envían un ticket de soporte de TI. Además, el 22% afirma que el trabajo remoto no cuenta con el soporte suficiente. Esto supone muchas horas perdidas y un gran potencial de frustración para los empleados. Los responsables de TI deben proteger a los clientes internos de esta insatisfacción y pérdida de productividad garantizando el acceso a una solución de soporte sin fricciones.



## Añade un poco de Plus a tu servicio de soporte de TI

¿Cómo puedes proteger la productividad de los empleados de contratiempos como el fallo de una batería o un disco duro al mismo tiempo que mantienes el control de tu presupuesto y te centras en la transformación digital? ¿Cómo puedes garantizar la cobertura internacional en todo el mundo? ¿Cómo puedes aprovechar el poder de la inteligencia artificial para monitorear el estado de tu flota de dispositivos?

Probablemente te estés haciendo muchas preguntas similares. Esta es una solución única.

## Deja que Premier Support Plus se encargue de todo

Haremos el trabajo pesado para aliviar la presión sobre tus equipos de TI, dándote tiempo para innovar al eliminar la carga de trabajo de tus equipos.

Premier Support Plus elimina la fricción de la experiencia del usuario al permitir el acceso directo a los ingenieros de soporte de Lenovo y crear resiliencia y capacidad en tu función de TI. Los usuarios y los equipos recuperan rápidamente la productividad, liberando así la creatividad para impulsar el negocio.

**Lenovo**

# Resumen de Premier Support Plus

Premier Support Plus ofrece un servicio de soporte de TI impecable, fiable y repetible que funciona siempre, reduciendo el tiempo de inactividad para maximizar la productividad del usuario final.

CARACTERÍSTICAS	Soporte básico Depot	Soporte básico OnSite	Premier Support	Premier Support Plus
Asistencia técnica para máquinas averiadas	✓	✓	✓	✓
Asistencia técnica avanzada disponible 24x7x365. <sup>1</sup>	X	X	✓	✓
Soporte integral para hardware y software del fabricante de equipos originales (OEM). <sup>2</sup>	X	X	✓	✓
Punto de contacto único para una gestión integral de casos simplificada.	X	X	✓	✓
Gerentes técnicos de cuentas para la gestión de casos escalados.	X	X	✓	✓
Priorización de piezas y mano de obra in situ al siguiente día hábil. <sup>3</sup>	X	X	✓	✓
Informes estándar disponibles (nivel de servicio, repeticiones, garantía de entrada/salida, etc.)	X	X	✓	✓
Lenovo Service Connect para la gestión de activos, soporte de productos y seguimiento de casos (o solicitudes) de servicio.	X	X	✓	✓
Premier Asset Tag opcional para ayudar con la administración de inventario e información de contacto del centro de llamadas Premier.	X	X	✓	✓
Detección proactiva y predictiva de problemas, creación de casos y notificación. <sup>4</sup>	X	X	X	✓
Gerente de servicios dedicado (SEM) para informes proactivos de activos y gestión de relaciones. <sup>5</sup>	X	X	X	✓
Protección Contra Daños Accidentales (ADP) cubre los accidentes más allá de la garantía del sistema. <sup>6</sup>	X	X	X	✓
Retención de discos duros (KYD).	X	X	X	✓
Cobertura de Batería Sellada (SBTY) de hasta 3 años.	X	X	X	✓
Derecho a servicio internacional (ISE) extiende la cobertura ADP, KYD, y SBTY a nivel internacional.	X	X	X	✓
Cobertura para productos de consumo vendidos a clientes comerciales.	X	X	X	✓

# Premier Support Plus en detalle

Las funciones de predicción y prevención se combinan con servicios de protección adicionales para ofrecer la mejor experiencia de asistencia.

Ayuda al departamento de TI a anticiparse a los problemas, protege la productividad de la empresa y fomenta una experiencia del empleado positiva con una resolución rápida de los problemas y acceso 24x7 a los ingenieros de asistencia.

**Premier Support:** Cobertura VIP tanto para el personal de TI como para los usuarios finales que aumenta la productividad con acceso a una solución de problemas de élite. Disponible 24x7x365, aprovechando la prioridad de piezas con respuesta NBD y mano de obra in situ para reparaciones.

**Gerente de servicios dedicado(SEM):** Tu representante del cliente y experto designado de Global Lenovo Support. Es el único punto de contacto para los problemas de prestación de servicios, los casos escalados y los informes de rendimiento de activos para tu organización.

**Soporte proactivo y predictivo:** La información de IA, impulsada por Lenovo Device Intelligence, proporciona alertas proactivas y predictivas que permiten solucionar los problemas de forma preventiva para evitar el tiempo de inactividad y garantizar la productividad.

**Protección Contra Daños Accidentales (ADP):** Desde derrames de café hasta sobrecargas eléctricas, ADP suele ahorrar un 28-75%\* en comparación con el costo de reparación o reemplazo del sistema.

**Derecho a servicio internacional (ISE):** ¿Viajes internacionales de negocios? No te preocupes. ISE extiende tu cobertura de ADP, KYD y SBTY a nivel internacional.

**Retención del Disco Duro (KYD):** Conserva tu(s) unidad(es) y elimina los datos empresariales según sus condiciones, mejorando la seguridad de los datos y garantizando el cumplimiento de los requisitos de privacidad y conservación de datos.

**Cobertura de Batería Sellada (SBTY):** Los técnicos certificados por Lenovo garantizan una sustitución eficaz y eficiente de la batería cuando sea necesario, lo que minimiza el tiempo de inactividad y contribuye a la flexibilidad empresarial.

**Cobertura para productos de consumo:** Si un dispositivo de consumo se ajusta mejor a tus necesidades, no hay problema. No es necesario renunciar a Premier Support Plus y recibirán exactamente la misma experiencia de asistencia VIP.

# Continuemos la conversación sobre Premier Support Plus

Te ayudaremos a conseguir resultados empresariales positivos. Abre la puerta a la **innovación en tu organización** aliviando la presión sobre tu equipo de TI interno, ya que Premier Support Plus se encarga de la carga de averías/reparaciones con acceso a soporte 24x7x365. Aprovecharás a los ingenieros de soporte de Lenovo altamente calificados y aliviarás la **escasez de personal de TI**.

**Reduce el desafío de EX** con nuestra experiencia Premier Support Plus sin interrupciones, escalable y fiable para tus clientes internos, ya sea que se encuentren en casa, en la oficina o en cualquier otro lugar.

## Libera la innovación y aumenta la eficiencia de los usuarios con el soporte adecuado: Premier Support Plus.

Para más información sobre Premier Support Plus, visita:

[www.lenovo.com/premier-support-plus](http://www.lenovo.com/premier-support-plus)

- 1- Atención en español los días laborales y en inglés los días no laborales.
- 2- Solo software OEM, soporte de mejor esfuerzo de nivel 1.
- 3- Según la ubicación y la disponibilidad de piezas.
- 4- Se requiere autorización del cliente.
- 5- 500 unidades mínimo.
- 6- Una vez que un producto de Lenovo haya sido reemplazado en virtud de la cobertura de ADP, ésta expirará.

Lenovo se reserva el derecho de modificar sus ofertas de productos y especificaciones en cualquier momento y sin previo aviso. Lenovo hace todo lo posible para garantizar la exactitud de toda la información transmitida, pero no se hace responsable de los errores editoriales, fotográficos o tipográficos que esta pueda contener. Todas las imágenes se ofrecen únicamente a título ilustrativo. Para ver las especificaciones completas de productos, servicios y garantías de Lenovo visita [www.lenovo.com](http://www.lenovo.com). Lenovo y el logotipo de Lenovo son marcas comerciales o marcas registradas de Lenovo. Todo otro nombre de empresa, producto o servicio puede ser marca registrada o marca de servicio de otros propietarios.

© **Lenovo 2023. Todos los derechos reservados.**

Lenovo