



**Lenovo Support Services**

# Dai respiro al team IT, potenzia gli utenti finali

## Premier Support

Favorire la digital transformation sta diventando sempre più difficile. Con i lavoratori ibridi che necessitano di maggiore supporto e le risorse IT completamente assorbite dalle attività di manutenzione e riparazione di routine, il tempo che rimane per l'innovazione è poco o nullo. A meno che tu non possa delegare le attività più gravose ad altri.

Premier Support ti offre accesso diretto a un pool di esperti, disponibili 24 ore su 24, 365 giorni all'anno, per aiutarti a risolvere rapidamente problemi hardware e software. Tecnici Lenovo situati nel tuo paese con cui comunicare liberamente, per un supporto realmente personale e non gestito da bot o menu interattivi.

Otteni un supporto IT continuo, affidabile e funzionale in ogni momento. Per ricondurre il tuo team sulla rotta dell'innovazione.

**Per ulteriori informazioni su Premier Support,  
visita la pagina [lenovo.com/premier-support](https://lenovo.com/premier-support)**

**Smarter  
technology  
for all**

**Lenovo**

# Conosciamo le sfide che stai affrontando

## Il tuo team IT è troppo occupato

Anziché concentrarsi sulla crescita, dedica la maggior parte del suo tempo a svolgere attività di manutenzione routinarie.

I lavoratori remoti sono frequentemente in panne per imprevisti e guasti ai dispositivi, e spetta all'IT garantirne l'operatività. Un compito decisamente troppo gravoso per un solo team, per di più sottodimensionato.

Secondo uno studio recente, le principali criticità dell'IT includono la capacità di supportare i lavoratori per lo svolgimento adeguato delle loro attività quotidiane, la sicurezza e la protezione dei dati<sup>1</sup>.

Sovraccaricato e a corto di risorse, il tuo team IT ha bisogno di una pausa. Affidarsi a un partner esterno è un modo per concedergliela.

## Migliore esperienza per i dipendenti

Che si tratti di dispositivi lenti o di problemi di connettività, i lavoratori si affidano all'IT per risolvere l'impasse e tornare rapidamente operativi. Quando, di fronte a queste emergenze, l'IT è poco reattivo, i dipendenti perdono concentrazione e motivazione.

Gli utenti finali perdono circa 3 ore ogni volta che inviano un ticket di supporto IT. Trovare un modo per abbreviare i tempi dall'invio del ticket alla risoluzione del problema riduce al minimo i costosi tempi di inattività, solleva il morale dei dipendenti e ne aumenta la produttività complessiva.

Secondo il report Global IT Experience Benchmark, i service desk IT in outsourcing possono migliorare l'esperienza dei dipendenti in media del 36%<sup>2</sup>.

## I costi stanno aumentando

Il lavoro ibrido richiede un parco dispositivi ottimizzato. Tuttavia, la carenza di lavoratori IT qualificati ha reso molto più difficile supportare una forza lavoro sempre più ibrida: i tempi di inattività sono aumentati e le prestazioni sono calate.

La tecnologia si sta evolvendo rapidamente e con essa le esigenze della forza lavoro. Per avere dipendenti soddisfatti e migliorare la produttività, è fondamentale adottare nuovi modi di lavorare e fornire al personale il supporto di cui ha bisogno.

Disponendo di un contatto continuo e diretto con tecnici esperti, i tuoi dipendenti possono risolvere i loro problemi molto più rapidamente e mantenersi autonomi e produttivi durante l'intera giornata lavorativa.

# Restituisci tempo prezioso all'IT e aumenta le competenze con Premier Support

## È tempo di innovare



Fai in modo che il tuo team IT possa tornare a concentrarsi sull'innovazione strategica. Premier Support ti permette di accedere a esperti altamente qualificati a cui affidare la manutenzione ordinaria, per non farti frenare dalle tecnologie legacy.

Infondi resilienza e competenza nei tuoi team IT, esternando le attività di riparazione per stimolare la produttività.

## Supporto sempre e ovunque



Garantischi autonomia e produttività ai tuoi utenti finali fornendo supporto ovunque ne abbiano bisogno. Che si trovino in ufficio, in viaggio o in una sede remota, i dipendenti possono risolvere facilmente i problemi e ricevere assistenza dedicata di alto livello.

Usfruendo di un supporto avanzato online e tramite linea telefonica dedicata 24 ore su 24, 365 giorni all'anno, possono entrare immediatamente in contatto con il tecnico più appropriato, riducendo al minimo le interruzioni e massimizzando la produttività.

Una risoluzione rapida e affidabile dei problemi migliora l'esperienza dei dipendenti e promuove la crescita della tua azienda.

# Panoramica di Premier Support

Premier Support offre supporto IT continuo, affidabile, ripetibile e funzionale in ogni momento, riducendo i tempi di inattività per la massima produttività degli utenti finali.

CARATTERISTICHE	Basic Depot Support	Basic Onsite Support	Premier Support	Premier Support Plus
Assistenza per la riparazione dei sistemi danneggiati	✓	✓	✓	✓
Assistenza tecnica avanzata disponibile 24 ore su 24, 365 giorni all'anno	X	X	✓	✓
Assistenza completa per hardware e software OEM (Original Equipment Manufacturer) <sup>3</sup>	X	X	✓	✓
Unico punto di contatto per la gestione completa e semplificata degli interventi	X	X	✓	✓
Technical Account Manager per la gestione della riassegnazione degli interventi	X	X	✓	✓
Priorità per parti e manodopera on-site il giorno lavorativo successivo <sup>4</sup>	X	X	✓	✓
Strumenti di segnalazione standard disponibili (livello di servizio, interventi ripetuti, copertura/esclusione della garanzia e così via)	X	X	✓	✓
Lenovo Service Connect per la gestione degli asset, l'assistenza per i prodotti e il monitoraggio dei casi (o delle richieste) di assistenza	X	X	✓	✓
Opzione Premier Asset Tag per la gestione dell'inventario e informazioni a cura del Premier Support Contact Center	X	X	✓	✓
Rilevamento dei problemi, creazione delle richieste di assistenza e notifica in modo proattivo e predittivo <sup>5</sup>	X	X	X	✓
Services Engagement Manager (SEM) per la gestione proattiva delle relazioni e dei report sugli asset <sup>6</sup>	X	X	X	✓
Accidental Damage Protection (ADP) con copertura degli incidenti non previsti dalla garanzia del sistema <sup>4</sup>	X	X	X	✓
Conservazione dell'unità disco fisso tramite Keep Your Drive (KYD) <sup>4</sup>	X	X	X	✓
Copertura Sealed Battery (SBTY) fino a 4 anni <sup>4</sup>	X	X	X	✓
International Service Entitlement (ISE) per l'estensione della copertura di ADP, KYD e SBTY a livello internazionale <sup>7</sup>	X	X	X	✓
Copertura per prodotti consumer venduti a clienti commerciali	X	X	✓	✓

# Premier Support in dettaglio

## Gestione degli account tecnici

Affidati a un unico punto di responsabilità per la gestione delle escalation. Il tuo team IT può contare sulla nostra collaborazione per preservare il livello di fiducia, mentre i tuoi dipendenti hanno accesso immediato ai nostri esperti.

## Lenovo Service Connect

Gestisci il parco dispositivi ottenendo visibilità sulla base installata e tieni agevolmente traccia dello stato dei ticket di supporto.

## Premier Asset Tag<sup>8</sup>

Proteggi i tuoi dispositivi durante l'intero ciclo di vita e riduci il rischio di furto e smarrimento connesso al lavoro ibrido.

Le etichette opzionali per gli asset mostrano informazioni sulla rete e sulla posizione, nonché dettagli sulla configurazione per una maggiore visibilità.

# Parliamone!

Fai tornare protagoniste produttività e soddisfazione con Premier Support.

Dai respiro al tuo team IT, potenzia i tuoi utenti finali e promuovi la digital transformation affidandoti a un servizio di risoluzione dei problemi avanzato. Disponibile 24 ore su 24, 365 giorni all'anno, ti offre accesso diretto a tecnici esperti, con priorità per le parti con intervento il giorno lavorativo successivo e manodopera on-site per le riparazioni.

---

# Ottieni risultati migliori.

**Scopri di più** su Premier Support

WWServices\_Premier-Support\_brochure\_080723\_ext\_TS

(1) Top SMB digital & IT pain points & solutions, what does the research say?, Konica Minolta, giugno 2021, (2) Global IT Experience Benchmark H1/2022, HappySignals, (3) Solo per software OEM, livello 1 con massima diligenza possibile, (4) A seconda del mercato, delle parti e dell'hardware disponibile, (5) Sono necessari l'autorizzazione del cliente e il sistema operativo Windows 10 o Windows 11; sostituzione dei componenti garantita con avvisi di color ambra, anche senza la conferma del problema da parte della diagnostica, (6) Per un minimo di 500 unità, (7) Non applicabile a modelli per PMI/di livello consumer, (8) Disponibile solo su sistemi personalizzati su richiesta

Lenovo si riserva il diritto di modificare le specifiche e le offerte relative ai prodotti in qualsiasi momento, senza preavviso. Lenovo si impegna ad assicurare l'accuratezza di tutte le informazioni fornite, tuttavia declina ogni responsabilità per eventuali errori tipografici, fotografici o editoriali. Tutte le immagini hanno uno scopo puramente illustrativo. Per consultare le specifiche tecniche complete dei prodotti, dei servizi e delle garanzie Lenovo, visita il sito Web [www.lenovo.com](http://www.lenovo.com). Lenovo e il logo Lenovo sono marchi o marchi registrati di Lenovo. Altri nomi di società, prodotti o servizi possono essere marchi o marchi di servizio di terzi. © **Lenovo 2023. Tutti i diritti riservati.**

Lenovo