



Lenovo Support Services

Libera a tu equipo de IT y da un impulso a tus usuarios finales

Premier Support

Impulsar la transformación digital es cada vez más difícil. Con empleados híbridos que requieren más soporte y recursos de IT dedicados a tareas rutinarias de mantenimiento y reparación, queda poco o nada de tiempo para la innovación. A menos que puedas delegar las tareas pesadas en otra persona.

Premier Support te ofrece acceso directo a expertos las 24 horas del día, todos los días del año, para resolver problemas de hardware y software rápidamente. Sin guiones para la resolución de problemas: hablas con ingenieros locales certificados de Lenovo reales listos para ayudar.

Obtén un soporte de IT fiable y fluido que funciona en todo momento, para que tus empleados puedan dedicarse de nuevo a la innovación.

Para obtener más información sobre Premier Support, visita lenovo.com/premier-support

**Smarter
technology
for all**

Lenovo

Conocemos los desafíos a los que te enfrentas

Tu equipo de IT está demasiado ocupado

En lugar de centrarse en el crecimiento, dedican principalmente su tiempo a las tareas de mantenimiento diarias. Los trabajadores remotos tienen que hacer frente a los contratiempos del día a día y a los fallos de los dispositivos. Está en manos del equipo de IT que puedan seguir trabajando. Pero eso es demasiado para un equipo con pocos recursos.

Según un estudio reciente, entre los principales problemas del equipo de IT se incluyen el apoyo a los trabajadores para que realicen adecuadamente su trabajo diario, la seguridad y la protección de datos¹.

Tu equipo de IT, estresado y sobrecargado, necesita un descanso. Trabajar con un partner comercial externo es una forma de ofrecérselo.

Mejora la experiencia del empleado

Tanto si se trata de un dispositivo lento como de problemas de conectividad, los trabajadores confían en el equipo de IT para que solucione su problema rápidamente. Una respuesta lenta del equipo de IT provoca la pérdida de concentración y motivación de las personas.

Los usuarios finales pierden alrededor de tres horas cada vez que envían una incidencia de IT. Encontrar una manera de reducir el tiempo desde el envío de la incidencia hasta la resolución minimiza el costoso tiempo de inactividad y aumenta la moral de los empleados y la productividad general.

Según el informe Global IT Experience Benchmark, los servicios de soporte de IT subcontratados pueden mejorar la experiencia de los empleados en un 36 % de media².

Los costes están aumentando

El trabajo híbrido requiere una flota de dispositivos optimizada. Sin embargo, la escasez de trabajadores de IT cualificados ha hecho que sea mucho más difícil respaldar a la creciente plantilla híbrida: el tiempo de inactividad ha aumentado y el rendimiento ha disminuido.

La tecnología evoluciona rápidamente y con ella las exigencias de los empleados. Hacer feliz a tus empleados y mejorar la productividad comienza por adoptar nuevas formas de trabajar y de ofrecerles el apoyo que necesitan.

Una línea directa y fluida con técnicos expertos significa que tus empleados pueden resolver sus problemas mucho más rápido, lo que les permite seguir trabajando durante toda la jornada laboral.

Devuélvele tiempo al equipo de IT y aumenta la capacidad con Premier Support

Es hora de innovar



Libera a tu equipo de IT para que se centre en la innovación estratégica. Premier Support ofrece acceso a conocimientos de primer nivel para cubrir el mantenimiento diario, lo que alivia la carga de la tecnología antigua.

Aumenta la resiliencia y la capacidad de tus propios equipos de IT subcontratando las reparaciones para impulsar la productividad.

Cobertura en cualquier lugar y en cualquier momento



Capacita a tus usuarios finales ofreciéndoles soporte allí donde lo necesiten. Tanto si están en la oficina como de viaje o trabajando de forma remota, los empleados pueden solucionar los problemas fácilmente y esperar el mismo nivel VIP de soporte.

Con soporte avanzado ininterrumpido disponible online y a través de una línea telefónica dedicada, tus empleados tienen un camino claro hacia el técnico adecuado de inmediato, lo que minimiza las interrupciones y maximiza la productividad.

Una resolución rápida y fiable de los problemas mejora la experiencia de los empleados y mantiene el crecimiento de tu negocio.

Premier Support Plus de un vistazo

Premier Support ofrece un soporte de IT continuo, fiable y repetible que funciona siempre, de modo que se reduce el tiempo de inactividad y se maximiza la productividad de los usuarios finales.

CARACTERÍSTICAS	Basic Depot Support	Basic Onsite Support	Premier Support	Premier Support Plus
Soporte para averías de equipos	✓	✓	✓	✓
Soporte técnico avanzado disponible 24 horas	X	X	✓	✓
Compatibilidad integral con el hardware y el software del fabricante de equipos originales (OEM) ³	X	X	✓	✓
Único punto de contacto para la gestión integral de incidencias simplificada	X	X	✓	✓
Technical Account Managers para una gestión jerarquizada	X	X	✓	✓
Servicio in situ al siguiente día laborable y priorización de piezas ⁴	X	X	✓	✓
Informes estándar disponibles (nivel de servicio, repeticiones, dentro o fuera de la garantía, etc.)	X	X	✓	✓
Lenovo Service Connect para gestión de activos, soporte de productos y seguimiento de incidencias (o solicitudes) de servicio	X	X	✓	✓
Opción de etiquetado de activos Premier para la gestión de inventario e información de contacto del centro Premier	X	X	✓	✓
Detección proactiva y predictiva de problemas, así como notificaciones y creación de casos ⁵	X	X	X	✓
Services Engagement Manager (SEM) para informes proactivos de activos y gestión de relaciones ⁶	X	X	X	✓
El servicio Accidental Damage Protection (ADP) cubre accidentes fuera del período de garantía ⁴	X	X	X	✓
Retención de la unidad de disco duro Keep Your Drive (KYD) ⁴	X	X	X	✓
Cobertura Sealed Battery (SBTY) durante 4 años ⁴	X	X	X	✓
El servicio International Service Entitlement (ISE) amplía la cobertura de ADP, KYD y SBTY en el extranjero ⁷	X	X	X	✓
Cobertura para productos de consumo vendidos a clientes comerciales	X	X	✓	✓

Premier Support en detalle

Gestión de cuentas técnicas

Confía en un único punto de responsabilidad para la gestión jerarquizada. Trabajamos con IT para mantener la confianza, mientras que tus empleados tienen acceso inmediato a los expertos.

Lenovo Service Connect

Administra tu flota de dispositivos con visibilidad de la base instalada y realiza un seguimiento sencillo del nivel de estado de las incidencias de soporte.

Premier Asset Tag⁸

Protege tus dispositivos durante todo su ciclo de vida y reduce el riesgo de robo y pérdida como consecuencia del trabajo híbrido.

Estas etiquetas opcionales muestran información de red y ubicación, así como detalles de configuración para disponer de una mayor visibilidad.

Hablemos

Recupera la productividad y la satisfacción con Premier Support.

Libera a tu equipo de IT, permite que tus usuarios finales sigan trabajando e impulsa la transformación digital gracias a un servicio de solución de problemas de élite. Confía en técnicos expertos disponibles las 24 horas que ofrecen reparaciones in situ y prioridad de las piezas con respuesta al siguiente día laborable.

Consigue mejores resultados.

Obtén más información sobre Premier Support

WWServices_Premier-Support_brochure_080723_ext_TS

(1) Top SMB digital & IT pain points & solutions, what does the research say?, Konica Minolta, junio de 2021. (2) Global IT Experience Benchmark, primer trimestre de 2022, HappySignals. (3) Solo software OEM, soporte de mejor esfuerzo de nivel 1. (4) Depende del mercado, las piezas y la disponibilidad del hardware. (5) Se requiere la autorización del cliente y el sistema operativo Win10 o Win11; sustitución de componentes proporcionados en alertas ámbar, incluso sin confirmación de problema de diagnóstico. (6) 500 unidades como mínimo. (7) No aplicable a modelos de pymes/consumidor. (8) Disponible solo en sistemas de fabricación por pedido.

Lenovo se reserva el derecho a modificar las ofertas y las especificaciones de sus productos en cualquier momento sin previo aviso. Lenovo dedica todos sus esfuerzos a garantizar la exactitud de toda la información transmitida, pero no se hace responsable de los posibles errores editoriales, fotográficos o tipográficos que pueda contener. Todas las imágenes se incluyen a título exclusivamente ilustrativo. Para obtener las especificaciones completas de los productos, los servicios y las garantías de Lenovo, visita www.lenovo.com. Lenovo y el logotipo de Lenovo son marcas registradas de Lenovo. Los demás nombres de empresas, productos y servicios pueden ser marcas registradas o marcas de servicio de terceros. © **Lenovo 2023. Todos los derechos reservados.**

Lenovo