



Servicios de asistencia de Lenovo

# Abre la puerta a mejores resultados

## Premier Support Plus

Tus equipos de IT ya no dan abasto con las cargas de trabajo rutinarias de soporte y mantenimiento, las cuales les dejan muy poco tiempo para innovar. La contratación es todo un desafío frente a la escasez de habilidades de IT.

Brindar soporte a la fuerza laboral remota e impulsar la transformación digital al mismo tiempo supone un gran desafío para los directores informáticos y los equipos de IT. Las organizaciones necesitan adaptarse rápidamente a las nuevas tecnologías y prácticas.

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

Smarter  
technology  
for all

Lenovo

## El cambio está en camino

Hay varios factores en juego en el complejo lugar de trabajo digital actual, a saber:

- Rápida evolución tecnológica y escasez de profesionales de soporte de IT capacitados
- Equipos de soporte de IT desbordados con grandes volúmenes de tareas de mantenimiento diarias
- Cantidad de dispositivos y plataformas cada vez mayor a la que brindar soporte
- Necesidades de soporte para la oficina y el lugar de trabajo remoto e híbrido, así como horarios flexibles
- La mala experiencia de los empleados afecta a la moral y productividad de los mismos, e incluso aumenta la rotación de los trabajadores

## Aspira a prosperar, no a sobrevivir

Lugar de trabajo digital. Lugar de trabajo híbrido. Lugar de trabajo transformado. Da igual el calificativo que le demos, mantener tu flota de dispositivos optimizada y conseguir que tus clientes internos estén satisfechos y sean productivos supone todo un reto.

Trabajar de forma remota o durante los desplazamientos conlleva desafíos específicos de soporte para PC, como derrames accidentales, percances cotidianos y fallos del dispositivo, por no hablar de la resolución de problemas relacionados con el aislamiento del usuario, la baja productividad y el acceso inadecuado al soporte.

Garantizar una cobertura integral y escalable para el personal que trabaja desde casa, el que se desplaza y los viajeros internacionales requiere recursos, gastos y planificación considerables.

## Una IT compleja necesita una solución de soporte sencilla

Cuando la IT es compleja, la solución de soporte debe ser sencilla. Desde las pymes hasta las multinacionales, las empresas de todo el mundo tienen que ajustar sus soluciones de IT para satisfacer las necesidades del mundo pospandémico. Esto incluye soluciones de soporte de IT.

Es posible que tengan expectativas ligeramente diferentes de lo que esperan de un servicio de soporte de IT externo, pero el desafío que siempre les acompaña es cómo combatir la complejidad cada vez mayor del entorno de IT que requiere más recursos, conocimientos y mano de obra que nunca.

## El precio de la experiencia de los empleados

La mejora en la experiencia de los empleados es un campo en el que más directores informáticos y líderes de IT están asumiendo mayor responsabilidad, a menudo colaborando con recursos humanos.

Un reciente estudio de referencia mostró que los usuarios solían perder unas 3 horas de tiempo\* cuando enviaban un ticket de soporte de TI. Además, el 22 % señaló que el trabajo remoto no cuenta con suficiente apoyo. Esto da como resultado numerosas horas desperdiciadas y muchas más posibilidades de que los empleados terminen frustrados. El liderazgo de IT tiene que evitar que sus clientes internos estén insatisfechos o dejen de ser productivos mediante el acceso a una solución de soporte sencilla.



## Añade un pequeño Plus a tu servicio de soporte de IT

¿Cómo puedes proteger la productividad de tus empleados frente a algunos contratiempos, como fallos en la batería o la unidad de disco duro, sin renunciar a mantener el control de tu presupuesto y centrándote en la transformación digital? ¿Cómo puedes garantizar la cobertura internacional en todo el mundo? ¿Cómo puedes disfrutar del poder de los conocimientos de IA para supervisar el estado de tu flota de dispositivos?

Quizá te estés planteando muchas preguntas como estas. Pero aquí hay una única solución.

## Deja que Premier Support Plus haga el trabajo duro

Haremos el trabajo duro y quitaremos peso a tus equipos de IT, lo cual te dejará tiempo libre para innovar al quitarle a tus equipos la carga de romper o arreglar.

Premier Support Plus acaba con la tensión de la experiencia del usuario al permitir acceso directo a los ingenieros de soporte de Lenovo y al generar resiliencia y capacidad en tu función de IT. Los usuarios y los equipos vuelven rápidamente a la productividad, dando paso así a la creatividad que impulsa el negocio.

# Información destacada de Premier Support Plus

Premier Support Plus brinda soporte de IT continuo, fiable y repetible que funciona siempre, lo cual reduce el tiempo de inactividad y maximiza la productividad del usuario final.

CARACTERÍSTICAS	Soporte de depósito básico	Soporte in situ básico	Premier Support	Premier Support Plus
Soporte para romper o arreglar máquinas rotas	✓	✓	✓	✓
Soporte técnico avanzado disponible 24/7/365	X	X	✓	✓
Compatibilidad integral con el hardware y el software del fabricante de equipos originales (OEM) <sup>1</sup>	X	X	✓	✓
Único punto de contacto para gestión integral de incidencias simplificada	X	X	✓	✓
Administradores de cuentas técnicas para una gestión jerarquizada	X	X	✓	✓
Servicio in situ al siguiente día laborable y priorización de piezas <sup>2</sup>	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 <sup>3</sup>	X	X	X	✓
Services Engagement Manager (SEM) para informes proactivos de activos y gestión de relaciones <sup>4</sup>	X	X	X	✓
El servicio Accidental Damage Protection (ADP) cubre accidentes ajenos a la garantía del ordenador <sup>2</sup>	X	X	X	✓
Retención de la unidad de disco duro Keep Your Drive (KYD) <sup>2</sup>	X	X	X	✓
Cobertura Sealed Battery (SBTY) durante hasta 3 años <sup>2</sup>	X	X	X	✓
El servicio International Service Entitlement (ISE) amplía la cobertura de 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 suman a los servicios de protección adicionales para brindar la mejor experiencia de soporte.

Ayuda al equipo de IT a adelantarse a los problemas, protege la productividad de tu negocio y promueve una experiencia positiva de los empleados con una resolución rápida de problemas y acceso a ingenieros de soporte 24/7.

**Premier Support:** cobertura VIP tanto para el personal de IT como para los usuarios finales que aumenta la productividad con acceso a la resolución de problemas de élite. Disponible 24/7/365; prioridad de las piezas con respuesta al siguiente día laborable (NBD) y mano de obra in situ para las reparaciones.<sup>2</sup>

**Services Engagement Manager (SEM)<sup>4</sup>:** tu experto en soporte global de Lenovo específico y defensor del cliente. Es el único punto de contacto para problemas de prestación de servicios, jerarquizaciones e informes de rendimiento de activos para tu organización.

**Soporte proactivo y predictivo<sup>3</sup>:** los conocimientos de IA, impulsados por Lenovo Device Intelligence, proporcionan alertas proactivas y predictivas que dan paso a la resolución preventiva de problemas a fin de evitar el tiempo de inactividad y garantizar la productividad.

**Accidental Damage Protection (ADP)<sup>2</sup>:** desde derrames de café hasta subidas de tensión, el servicio ADP suele ahorrar entre un 28 % y un 75 %\* en comparación con el gasto que suponen las reparaciones o sustituciones de ordenadores.

**International Services Entitlement (ISE):** ¿viajas por todo el mundo por negocios? Deja de preocuparte. ISE amplía tu cobertura de ADP, KYD y SBTY a nivel internacional.

**Keep your Drive (KYD)<sup>2</sup>:** mantén tus unidades y dispón de los datos empresariales a tu manera, mejorando la seguridad de los datos y garantizando el cumplimiento de los requisitos de privacidad y retención de los datos.

**Cobertura Sealed Battery (SBTY) (SBTY)<sup>2</sup>:** los técnicos certificados por Lenovo garantizan sustituir la batería de forma eficaz y eficiente cuando sea necesario, lo que minimiza el tiempo de inactividad y contribuye a la resiliencia del negocio.

**Cobertura para productos de consumidor:** si un dispositivo orientado al consumidor se adapta mejor a tus necesidades, entonces no hay problema. No tienes por qué renunciar a Premier Support Plus y recibirás exactamente la misma experiencia de soporte VIP.

\* Basado en datos históricos de Lenovo

# Sigamos hablando de Premier Support Plus

Te acompañaremos en tu búsqueda para lograr resultados comerciales positivos. Abre la puerta a la **innovación en tu organización** aligerando el peso de tu equipo de IT interno, ya que Premier Support Plus asume la carga de romper o arreglar con acceso a soporte 24/7/365. Disfrutarás de los ingenieros de soporte sumamente capacitados de Lenovo y **aliviarás la escasez de personal de IT**.

**Reduce el desafío que supone la experiencia de los empleados** con nuestra experiencia Premier Support Plus sin contratiempos, escalable y fiable para tus clientes internos; no importa si están en casa, en la oficina o en cualquier otra parte.

## Accede a la innovación y aumenta la eficiencia del usuario con el soporte adecuado: Premier Support Plus

Para obtener más información sobre Premier Support Plus, visita:

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

WWServices\_Premier-Support-Plus\_brochure\_020623\_ext\_TS

- (1) Solo software OEM, soporte de mejor esfuerzo de nivel 1
- (2) Según el mercado, las piezas y la disponibilidad de hardware
- (3) Se requiere autorización del cliente y sistema operativo Win10 o Win11; sustitución de componentes proporcionados en alertas ámbar, incluso sin confirmación de problema de diagnóstico.
- (4) 500 unidades mínimo

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](http://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