



Lenovo Support Services

Åpne døren til bedre resultater

Premier Support Plus

IT-teamene dine slites ut med rutinemessig vedlikehold og støtteamarbeidsbelastninger, og har lite tid til innovasjon. Rekruttering er en utfordring i møte med mangel på IT-kompetanse.

Å støtte den eksterne arbeidsstyrken, samtidig som man driver med digital transformasjon, er ekstremt utfordrende for IT-sjefer og IT-team. Organisasjoner må raskt tilpasse seg ny teknologi og praksis.

For å lære mer om Premier Support Plus, kan du besøke lenovo.com/premier-support-plus

Smarter
technology
for all

Lenovo

Endringen nærmer seg

Flere faktorer spiller en rolle i dagens komplekse digitale arbeidsplass, som:

- Rask teknologiutvikling og mangel på dyktige IT-støtteteknikere
- Overveldede IT-støtteteam med store mengder daglige vedlikeholdsoppgaver
- Økende antall enheter og plattformer som skal støttes
- Støttebehov for kontorer, eksterne og hybride arbeidsplasser, samt fleksible arbeidstider
- Dårlig medarbeidererfaring (EX) påvirker moralen og produktiviteten til de ansatte, og kan føre til at de sier opp stillingen

Kompleks IT – én enkel støtteløsning

Fra SMB til globale bedrifter – bedrifter over hele verden må tilpasse sine IT-løsninger for å møte behovene i den post-pandemiske verden. Dette inkluderer IT-støtteløsninger.

Det finnes nye forventninger til hva man kan få hjelp til av en ekstern IT-støttetjeneste, og en gjennomgående utfordring er hvordan man skal bekjempe den stadig økende kompleksiteten til IT-miljøet som krever flere ressurser samt mer kunnskap og arbeidskraft enn noen gang før.

Trivsel fremfor overlevelse

Digital arbeidsplass. Hybrid arbeidsplass. Transformert arbeidsplass. Uansett hva vi velger å kalle det for, er det en stor utfordring å holde enhetsflåten optimalisert, og interne kunder fornøyde og produktive.

Å jobbe eksternt eller på farta gir spesifikke PC-støtteutfordringer, som utilsiktet søl, hverdagslige uhell og enhetsfeil. Dessuten må man finne løsninger på problemer rundt brukerisolasjon, dårlig produktivitet og utilstrekkelig tilgang til støtte.

Å sikre omfattende, skalerbar dekning for hjemmebasert personell, folk på farta og internasjonale reisende krever betydelige ressurser, utgifter og planlegging.

Å sette en pris på ansattes opplevelse

Forbedring av EX (ansattopplevelse) er et område hvor flere CIO-er og IT-ledere tar større ansvar, ofte i samarbeid med HR.

En nylig referanseundersøkelse viste at brukere vanligvis bruker rundt tre timer* når de sender inn en IT-støttebillett. I tillegg rapporterte 22 % at fjernarbeid ikke støttes nok. Det legger opp til mange tapte timer og stort potensial for frustrasjon hos ansatte. IT-ledelsen må beskytte interne kunder mot denne misnøyen og tapet av produktivitet ved å sikre tilgang til en friksjonsfri støtteløsning.



Legg til det lille ekstra til IT-støttetjenesten din

Hvordan kan du beskytte ansattes produktivitet mot uhell som et defekt batteri eller harddisk, samtidig som du opprettholder kontroll over budsjettet og fokuserer på digital transformasjon? Hvordan kan du sikre internasjonal dekning over hele verden? Hvordan kan du utnytte kraften til AI-innsikt for å overvåke helsen til enhetsflåten din?

Du har sikkert mange lignende spørsmål. Her er én enkelt løsning.

La Premier Support Plus ta over jobben

Vi tar oss av det tunge arbeidet for å lette presset på IT-teamene dine, og gi deg tid til å innovere ved å redusere tiden teamene bruker på skade og reparasjon.

Premier Support Plus fjerner friksjon fra brukeropplevelsen ved å gi direkte tilgang til Lenovo Support-teknikere, og på den måten gi motstandskraft og kapasitet til IT-funksjonen din. Brukere og team blir umiddelbart mer produktive, noe som frigjør kreativitet til å drive virksomheten.

Premier Support Plus i korte trekk

Premier Support Plus leverer sømløs, pålitelig og repeterbar IT-støtte som fungerer hver gang og reduserer nedetid for å maksimere sluttbrugerproduktiviteten.

FUNKSJONER	Basic Depot Support	Basic Onsite Support	Premier Support	Premier Support Plus
Støtte for skade og reparasjon av ødelagte maskiner	✓	✓	✓	✓
Avansert teknisk støtte tilgjengelig 24 x 7 x 365	X	X	✓	✓
Omfattende maskinvare og originalutstyr produsent (OEM) programvarestøtte ¹	X	X	✓	✓
Ett enkelt kontaktpunkt for forenklet ende-til-ende-saksbehandlingsprosess	X	X	✓	✓
Technical Account Managers (TAM) for eskaleringshåndtering	X	X	✓	✓
Service på stedet neste virkedag og prioritert reservedelstilgang ²	X	X	✓	✓
Standard rapportering tilgjengelig (servicenivå, gjentakelser, inn/ut-garanti osv.)	X	X	✓	✓
Lenovo Service Connect for aktivaadministrasjon, produktstøtte og sporing av servicesaker (eller forespørsel)	X	X	✓	✓
Premier Asset Tag-alternativ for lagerstyring og Premier Contact Center-informasjon	X	X	✓	✓
Proaktiv og prediktiv problemdeteksjon, saksoppretting og varsling ³	X	X	X	✓
Service Engagement Manager (SEM) for proaktiv aktivarapportering og relasjonsadministrasjon ⁴	X	X	X	✓
Accidental Damage Protection (ADP) dekker ulykker utover systemgarantien ²	X	X	X	✓
Keep Your Drive (KYD)-harddiskoppbevaring ²	X	X	X	✓
Sealed Battery (SBTY)-dekning i opptil tre år ²	X	X	X	✓
International Service Entitlement (ISE) utvider ADP, KYD og SBTY-dekning internasjonalt.	X	X	X	✓
Dekning av forbrukerprodukter solgt til kommersielle kunder	X	X	X	✓

Premier Support Plus i detalj

Funksjoner for å forutse og forhindre kombineres med ekstra beskyttelsestjenester for å gi den ultimate støtteopplevelsen.

Hjelp IT med å ligge ett skritt foran problemene, og beskytt bedriftens produktivitet mens du fremmer positiv EX med rask problemløsning og 24/7 tilgang til Support-teknikere.

Premier Support: VIP-dekning for både IT-ansatte og sluttbrukere som øker produktiviteten med tilgang til elitefeilsøking. Tilgjengelig 24x7x365. Den utnytter delprioritet med NBD-respons og arbeidskraft på stedet for reparasjoner.²

Services Engagement Manager (SEM)⁴: Din utpekte, globale Lenovo Support-ekspert og kundeforsvarer. Slik får du ett enkelt kontaktpunkt for tjenesteleveringsproblemer, eskaleringer og rapportering av aktivværelse for organisasjonen din.

Proaktiv og prediktiv støtte³: AI-innsikt, drevet av Lenovo Device Intelligence, leverer proaktive og prediktive varsler som muliggjør forebyggende utbedring av problemer for å unngå nedetid og sikre produktivitet.

Accidental Damage Protection (ADP)²: Fra kaffesøl til strømstøt – ADP sparer deg vanligvis 28–75 %* sammenlignet med kostnadene ved reparasjon eller systemutskifting.

International Services Entitlement (ISE): Reiser du på forretningsreiser internasjonalt? Ingen grunn til å bekymre deg. ISE utvider ADP-, KYD- og SBTY-dekningen din internasjonalt.

Keep your Drive (KYD)²: Behold diskene dine og fjern bedriftsdata slik det passer deg, mens du forbedrer datasikkerheten og sikrer overholdelse av krav til personvern og oppbevaring av data.

Sealed Battery cover (SBTY)²: Lenovo-sertifiserte teknikere sørger for en effektiv utskifting av batteri når det er nødvendig, noe som minimerer nedetid og bidrar til virksomhetens motstandskraft.

Dekning for forbrukerprodukter: Hvis en forbrukerenhet passer best for dine behov, så er det ikke noe problem. Du trenger ikke å gi avkall på Premier Support Plus, og du vil motta nøyaktig den samme VIP-støtteopplevelsen.

* Basert på Lenovos historiske data

La oss fortsette samtalen om Premier Support Plus

Vi støtter deg på veien til å oppnå positive forretningsresultater.

Åpne døren til **innovasjon i organisasjonen din** ved å ta presset bort fra interne IT-team, og la Premier Support Plus ta på seg ansvaret med skader og reparasjon, med tilgang til støtte hele døgnet, hele året. Du vil kunne dra nytte av høyt kvalifiserte Lenovo Support-teknikere, **slik at du ikke må bekymre deg over mangel på IT-personell.**

Reduser EX-utfordringen med vår sømløse, skalerbare og pålitelige Premier Support Plus-opplevelse for dine interne kunder – enten de befinner seg hjemme, på kontoret eller andre plasser – og få mer tid til å fokusere på dine egne prioriteter.

Lås opp innovasjon og øk brukereffektiviteten med riktig støtte: Premier Support Plus

For å lære mer om Premier Support Plus, kan du gå til:

www.lenovo.com/premier-support-plus

WWServices_Premier-Support-Plus_brochure_020623_ext_TS

(1) Kun OEM-programvare, nivå 1 beste innsatsstøtte

(2) Avhengig av marked, deler og HW-tilgjengelighet

(3) Kundeautorisasjon og Win10 eller Win11 OS kreves; Komponenterstatninger gitt på gule varsler, selv uten bekreftelse av diagnostikkproblem.

(4) Minimum 500 enheter

Lenovo forbeholder seg retten til å endre produkttilbud og spesifikasjoner når som helst og uten varsel. Lenovo gjør alt de kan for å sikre at all informasjon er korrekt, men er ikke erstatningsansvarlige eller ansvarlige for redaksjonelle, fotografiske eller typografiske feil. Alle bilder er kun for illustrasjonsformål. Du finner Lenovos fullstendige produkt-, service- og garantispesifikasjoner på www.lenovo.com. Lenovo og Lenovo-logoen er varemerker eller registrerte varemerker for Lenovo. Andre navn på selskaper, produkter eller tjenester kan være vare- eller tjenestemerker som tilhører andre selskaper. © **Lenovo 2023. Med enerett.**

Lenovo