



Lenovo Support Services

# Libérez votre équipe informatique, boostez vos utilisateurs finaux

## Premier Support

Mener à bien la transformation numérique devient de plus en plus difficile. Alors que les collaborateurs hybrides nécessitent davantage d'assistance et que les ressources informatiques sont absorbées par les tâches de maintenance et de réparation de routine, le temps restant pour l'innovation est infime, voire nul. L'idéal serait de pouvoir confier les tâches fastidieuses à quelqu'un d'autre.

Premier Support vous permet d'accéder directement à des experts 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an pour résoudre rapidement les problèmes matériels et logiciels. Aucun dépannage scripté n'est utilisé : vous parlez à de vrais ingénieurs locaux, certifiés Lenovo, prêts à vous aider.

Bénéficiez d'un support informatique transparent et fiable, qui fonctionne chaque fois. Ainsi, vous pouvez remettre vos collaborateurs sur les rails de l'innovation.

**Pour en savoir plus sur Premier Support, rendez-vous sur [lenovo.com/premier-support](https://lenovo.com/premier-support)**

**Smarter  
technology  
for all**

**Lenovo**

# Nous connaissons les défis auxquels vous êtes confrontés

## Votre équipe informatique est trop occupée

Au lieu de se concentrer sur la croissance, elle consacre principalement son temps aux tâches de maintenance quotidiennes. Lorsque les collaborateurs distants sont confrontés à des pannes d'appareils et à des incidents quotidiens, c'est au service informatique de les aider. Mais c'est tout simplement trop de travail pour une seule équipe aux ressources insuffisantes.

Selon une récente étude, les principaux problèmes informatiques incluent l'assistance devant être apportée aux collaborateurs pour qu'ils puissent travailler correctement au quotidien, la sécurité et la protection des données<sup>1</sup>.

Surmenée et débordée, votre équipe informatique a besoin d'une pause. Offrez-la-lui en travaillant avec un partenaire commercial externe.

## Vous devez booster l'expérience collaborateur

Que leur appareil soit lent ou qu'ils aient des soucis de connectivité, les collaborateurs comptent sur l'équipe informatique pour résoudre leurs problèmes rapidement. Si cette dernière répond lentement, les collaborateurs perdent en concentration et en motivation.

Les utilisateurs finaux perdent environ 3 heures chaque fois qu'ils soumettent un ticket informatique. Trouver un moyen de passer plus rapidement du ticket à la résolution minimise les temps d'arrêt coûteux et améliore le moral des collaborateurs et la productivité globale.

Selon le Global IT Experience Benchmark Report, les centres de services informatiques externalisés peuvent améliorer l'expérience collaborateur de 36 % en moyenne<sup>2</sup>.

## Les coûts augmentent

Le travail hybride nécessite un parc d'appareils optimisé. Cependant, avec la pénurie de collaborateurs informatiques qualifiés, il est devenu beaucoup plus difficile de porter assistance à la main-d'œuvre hybride croissante : les temps d'arrêt ont augmenté et les performances ont diminué.

Les technologies évoluent rapidement, tout comme les exigences des collaborateurs. Pour satisfaire vos collaborateurs et améliorer leur productivité, vous devez d'abord adopter de nouvelles méthodes de travail et leur apporter le soutien dont ils ont besoin.

Avec une ligne simple et directe à des techniciens experts, vos collaborateurs peuvent résoudre leurs problèmes beaucoup plus rapidement, ce qui leur permet de travailler au mieux tout au long de la journée.

# Redonnez du temps à votre équipe informatique et augmentez vos capacités avec Premier Support

## Du temps pour innover



Libérez votre équipe informatique pour qu'elle se concentre sur l'innovation stratégique. Premier Support donne accès à une expertise de classe mondiale pour couvrir la maintenance quotidienne, allégeant ainsi le fardeau des technologies existantes.

Renforcez la résilience et les capacités de vos propres équipes informatiques, en externalisant les pannes et les réparations pour améliorer la productivité.

## Couverture à tout moment et en tout lieu



Donnez les moyens de travailler à vos utilisateurs finaux en leur fournissant une assistance là où ils en ont besoin. Qu'ils soient au bureau, en déplacement ou en télétravail, les collaborateurs peuvent facilement résoudre les problèmes et s'attendre au même niveau d'assistance VIP.

Avec une assistance spécialisée 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an, disponible en ligne et via une ligne téléphonique dédiée, vos collaborateurs peuvent immédiatement joindre le bon technicien, ce qui minimise les interruptions et maximise la productivité.

Une résolution fiable et rapide des problèmes améliore l'expérience collaborateur et favorise la croissance de votre entreprise.

# Premier Support en bref

Premier Support offre un support informatique fluide, fiable et reproductible, qui fonctionne chaque fois. Ainsi, les temps d'arrêt sont réduits et la productivité des utilisateurs finaux est optimisée.

FONCTIONNALITÉS	Support retour atelier de base	Support sur site de base	Premier Support	Premier Support Plus
Dépannage des appareils en panne ou endommagés	✓	✓	✓	✓
Support technique avancé disponible 24 x 7 x 365	X	X	✓	✓
Prise en charge complète du matériel et des logiciels des fournisseurs d'équipements d'origine (OEM) <sup>3</sup>	X	X	✓	✓
Point de contact unique pour simplifier la gestion de cas de bout en bout	X	X	✓	✓
Technical Account Managers (« TAM ») pour la gestion de l'escalade	X	X	✓	✓
Intervention prioritaire pièces et main-d'œuvre sur site le jour ouvré suivant <sup>4</sup>	X	X	✓	✓
Rapports standard disponibles (niveau de service, répétitions, garantie entrée/sortie, etc.)	X	X	✓	✓
Lenovo Service Connect pour la gestion des actifs, le support produit et le suivi des dossiers de service (ou demandes)	X	X	✓	✓
Étiquettes d'identification Premier en option pour la gestion du parc, indiquant les coordonnées des centres d'appels Premier	X	X	✓	✓
Détection proactive et prédictive des problèmes, création de tickets et notifications <sup>5</sup>	X	X	X	✓
Services Engagement Manager (SEM) assurant la gestion proactive des rapports sur les actifs et des relations <sup>6</sup>	X	X	X	✓
Accidental Damage Protection (ADP) couvrant les accidents non pris en charge par la garantie du système <sup>4</sup>	X	X	X	✓
Keep Your Drive (KYD), conservation des disques durs <sup>4</sup>	X	X	X	✓
Couverture de la garantie sur batterie scellée (SBTY) jusqu'à 4 ans <sup>4</sup>	X	X	X	✓
International Service Entitlement (ISE) étend la couverture des services ADP, KYD et SBTY au niveau international <sup>7</sup>	X	X	X	✓
Couverture des produits grand public vendus aux clients professionnels	X	X	✓	✓

# Premier Support en détail

## Gestion des comptes techniques

Comptez sur un unique interlocuteur responsable pour la gestion des escalades. Nous assurons la liaison avec le service informatique pour maintenir la confiance, tandis que vos collaborateurs ont un accès immédiat à des experts.

## Lenovo Service Connect

Gérez votre flotte d'appareils avec une visibilité sur la base installée et suivez facilement l'état de vos tickets d'assistance.

## Étiquette d'identification Premier<sup>8</sup>

Protégez vos appareils tout au long de leur cycle de vie et réduisez le risque de vol et de perte pouvant découler du travail hybride.

Ces étiquettes facultatives affichent des informations sur le réseau et l'emplacement, ainsi que des détails de configuration pour une plus grande visibilité.

## Parlons-en

Remettez la productivité et la satisfaction sur les rails grâce à Premier Support.

Libérez votre équipe informatique, boostez vos utilisateurs finaux et menez à bien la transformation numérique avec l'accès à un dépannage d'élite. Disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an, nos techniciens experts vous permettent de bénéficier d'interventions prioritaires pièces et main-d'œuvre sur site le jour ouvré suivant (NBD) pour les réparations.

## Obtenez de meilleurs résultats.

**En savoir plus** sur Premier Support

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

(1) « Top SMB digital & IT pain points & solutions, what does the research say? », Konica Minolta, juin 2021, (2) « Global IT Experience Benchmark H1/2022 », HappySignals, (3) Logiciels OEM uniquement, support de niveau 1 dans la mesure du possible, (4) Selon l'état du marché et la disponibilité des pièces et du matériel, (5) Autorisation du client et système d'exploitation Windows 10 ou Windows 11 requis ; remplacement des composants effectué en cas d'alertes orange, même sans confirmation du problème par diagnostic, (6) 500 unités minimum, (7) Non applicable sur les modèles PME/grand public, (8) Disponible sur les systèmes construits sur commande uniquement

Lenovo se réserve le droit de modifier les offres de produits ou leurs spécifications à tout moment et sans préavis. Lenovo met tout en œuvre pour garantir la précision des informations mentionnées, mais ne peut être tenu responsable des éventuelles erreurs éditoriales, photographiques ou typographiques. Les photos présentées le sont uniquement à titre d'illustration. Pour connaître toutes les spécifications des produits, services et garanties de Lenovo, rendez-vous sur [www.lenovo.com](http://www.lenovo.com). Lenovo et le logo Lenovo sont des marques ou des marques déposées de Lenovo. D'autres noms de sociétés, de produits et de services mentionnés ici peuvent être des marques appartenant à leurs détenteurs respectifs.

© **Lenovo 2023. Tous droits réservés.**

**Lenovo**