



Services de support Lenovo

# Relevez mieux les défis de votre entreprise

## Premier Support Plus

Vos équipes informatiques croulent sous les tâches routinières de maintenance et d'assistance, ce qui leur laisse peu de temps à consacrer à l'innovation. Recruter devient problématique à cause de la pénurie de compétences informatiques.

Pour les DSI et les équipes informatiques, il est extrêmement difficile à la fois de prendre en charge les collaborateurs distants et de mener à bien la transformation numérique. Les entreprises doivent s'adapter rapidement aux nouvelles technologies et aux nouvelles pratiques.

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

Smarter  
technology  
for all

Lenovo

## De grands changements se préparent

Dans l'espace de travail numérique actuel, d'une grande complexité, plusieurs facteurs entrent en jeu :

- Évolution technologique rapide et pénurie de professionnels compétents en support informatique
- Équipes de support informatique submergées par de gros volumes de tâches de maintenance au quotidien
- Nombre croissant d'appareils et de plateformes à prendre en charge
- Nécessité de prendre en charge des espaces de travail distants et hybrides, ainsi que des horaires flexibles
- Expérience employé (EX) médiocre affectant le moral et la productivité des collaborateurs, et augmentant même le taux de rotation du personnel

## Une solution d'assistance unique et simple pour des besoins informatiques complexes

Des PME aux multinationales, les entreprises du monde entier doivent ajuster leurs solutions informatiques pour répondre aux besoins d'un monde post-pandémie. Cela s'applique notamment aux solutions de support informatique.

Les attentes des entreprises vis-à-vis des services de support informatique externes peuvent varier légèrement, mais toutes cherchent à remédier à la complexité croissante de l'environnement informatique, lequel nécessite toujours plus de ressources, de compétences et d'effectifs.

## Ne vous contentez pas de survivre, prospérez

Espace de travail numérique. Espace de travail hybride. Nouveaux espaces de travail. Quels que soient les termes employés, optimiser votre parc d'appareils et assurer la satisfaction et la productivité de vos utilisateurs en interne est un défi de taille.

Le travail à distance ou en déplacement pose des problèmes spécifiques en matière de dépannage PC : renversement de liquides, incidents quotidiens, pannes d'appareils... Il faut aussi surmonter les problèmes liés à l'isolement des utilisateurs, la faible productivité et l'accès inadéquat à l'assistance.

Assurer une couverture complète et évolutive pour le personnel en télétravail, en déplacement ou en voyage international implique des ressources et des coûts importants, et beaucoup de planification.

## Une attention croissante portée à l'expérience employé

Les DSI et les responsables informatiques ont de plus en plus à cœur d'améliorer l'EX (expérience employé), souvent en collaboration avec les ressources humaines.

Une récente étude comparative montre que les utilisateurs perdent en général environ 3 heures\* lorsqu'ils envoient un ticket au support informatique. De plus, 22 % signalent que le télétravail n'est pas assez pris en charge. Cela fait beaucoup d'heures perdues et d'occasions de mécontenter les collaborateurs. Les responsables informatiques doivent épargner ces désagréments à leurs utilisateurs en interne et leur éviter une perte de productivité grâce à des solutions d'assistance efficaces.

\* Étude « Global IT Experience Benchmark », 1er semestre 2022, HappySignals





## Ajoutez un petit plus à votre service de support informatique

Comment protéger la productivité de vos collaborateurs en cas d'incidents (panne de batterie ou de disque dur, par exemple), tout en gardant la maîtrise de votre budget et en vous concentrant sur la transformation numérique ? Comment bénéficier d'une couverture internationale partout dans le monde ? Comment tirer parti de la puissance de l'IA pour surveiller l'intégrité de votre parc d'appareils ?

Vous vous posez sans doute beaucoup de questions de ce genre. Voici une solution qui répond à chacune d'entre elles.

## Laissez le service Premier Support Plus s'en charger pour vous

Nous assumerons les tâches les plus lourdes pour alléger la pression qui pèse sur vos équipes informatiques. Ainsi déchargées des activités de dépannage, vos équipes auront plus de temps pour innover.

Grâce à un accès direct aux ingénieurs de l'assistance Lenovo, Premier Support Plus remédie aux problèmes d'expérience utilisateur et renforce la résilience et la capacité de votre service informatique. Les utilisateurs et les équipes peuvent rapidement redevenir productifs et laisser libre cours à leur créativité pour faire progresser l'entreprise.

# Premier Support Plus en bref

Premier Support Plus offre un support informatique fluide, fiable et reproductible qui fonctionne en permanence. Les temps d'arrêt sont réduits et la productivité des utilisateurs finaux est optimisée.

FONCTIONNALITÉS	Assistance de base retour atelier	Assistance de base sur site	Premier Support	Premier Support Plus
Dépannage des appareils en panne ou endommagés	✓	✓	✓	✓
Support technique avancé disponible 24 h/24, 7 j/7, 365 jours par an	X	X	✓	✓
Une prise en charge complète du matériel et des logiciels des fournisseurs d'équipements d'origine (OEM) <sup>1</sup>	X	X	✓	✓
Point de contact unique pour simplifier la gestion de cas de bout en bout	X	X	✓	✓
Gestionnaires de compte technique pour la gestion des remontées	X	X	✓	✓
Intervention prioritaire pièces et main-d'œuvre sur site le jour ouvré suivant <sup>2</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>3</sup>	X	X	X	✓
Service Engagement Manager (SEM, responsable de l'engagement des services) assurant la gestion proactive des rapports sur les actifs et celle des relations <sup>4</sup>	X	X	X	✓
Accidental Damage Protection (ADP) couvrant les accidents non pris en charge par la garantie du système <sup>2</sup>	X	X	X	✓
Keep Your Drive (KYD), conservation des disques durs <sup>2</sup>	X	X	X	✓
Couverture de la garantie sur batterie scellée (SBTY) jusqu'à 3 ans <sup>2</sup>	X	X	X	✓
International Service Entitlement (ISE) étend la couverture des services ADP, KYD, et SBTY au niveau international	X	X	X	✓
Couverture des produits grand public vendus aux clients professionnels	X	X	X	✓



# Premier Support Plus en détail

Des fonctionnalités permettant d'anticiper et d'éviter les incidents sont associées à des services de protection supplémentaires afin de fournir une expérience d'assistance optimale.

Aidez le service informatique à anticiper les incidents, à préserver la productivité de l'entreprise et à fournir une expérience employé satisfaisante grâce à une résolution rapide des problèmes et à un accès 24 h/24 et 7 j/7 aux ingénieurs de l'assistance.

**Premier Support :** couverture VIP pour le personnel informatique et les utilisateurs finaux qui stimule la productivité avec un accès à des techniciens de dépannage expérimentés. Disponible 24 x 7 x 365, avec intervention prioritaire pièces et main-d'œuvre sur site le jour ouvré suivant (NBD) pour les réparations.<sup>2</sup>

**Service Engagement Manager (« SEM »)<sup>4</sup> :** un expert dédié de l'assistance globale Lenovo qui représente vos intérêts. Il est votre point de contact unique pour les questions relatives à la prestation des services, la remontée des problèmes et les rapports sur la performance des équipements de votre organisation.

**Support proactif et prédictif<sup>3</sup> :** grâce aux données fournies par l'IA de Lenovo Device Intelligence, des alertes proactives et prédictives permettent de résoudre préventivement les problèmes afin d'éviter les temps d'arrêt et d'assurer la productivité.

**Accidental Damage Protection (ADP)<sup>2</sup> :** café renversé, surtensions... ADP permet en général d'économiser 28 à 75 %\* par rapport au coût de réparation ou de remplacement d'un système.

**International Services Entitlement (ISE) :** vous vous déplacez pour les affaires à l'étranger ? N'ayez pas d'inquiétude. ISE étend votre couverture ADP, KYD et SBTY à l'échelle internationale.

**Keep Your Drive (KYD)<sup>2</sup> :** conservez vos disques et supprimez vos données professionnelles à votre convenance. Ce service améliore la sécurité des données et vous permet de rester en conformité avec les normes de confidentialité et de conservation des données.

**Sealed Battery cover (SBTY)<sup>2</sup> :** les techniciens agréés Lenovo se chargent d'un remplacement efficace de la batterie en cas de besoin, ce qui limite les temps d'arrêt et contribue à la résilience de l'entreprise.

**Couverture des produits grand public :** si vous jugez qu'un appareil grand public répond mieux à vos besoins, cela n'est pas problème. Pas besoin de renoncer au Premier Support Plus, vous bénéficierez exactement de la même expérience VIP en matière d'assistance.

\* Chiffres basés sur les données historiques Lenovo

# Poursuivons notre conversation sur Premier Support Plus

Nous vous aiderons à obtenir les meilleures retombées pour votre entreprise. Ouvrez la porte à **l'innovation dans votre organisation** en allégeant la pression qui pèse sur votre équipe informatique en interne. Laissez Premier Support Plus se charger du dépannage avec une assistance disponible 24 h/24, 7 j/7, 365 jours par an. Vous bénéficierez du savoir-faire des ingénieurs hautement qualifiés de l'assistance Lenovo et **pourrez ainsi combler les pénuries de personnel informatique.**

**Améliorez l'expérience employé** en faisant bénéficier vos utilisateurs en interne de l'expérience simple, évolutive et fiable offerte par le service Premier Support Plus, qu'ils soient à la maison, au bureau ou n'importe où ailleurs.

## Favorisez l'innovation et optimisez l'efficacité des utilisateurs avec une assistance appropriée : Premier Support Plus

Pour en savoir plus sur Premier Support Plus, rendez-vous sur :

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

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

- (1) Logiciels OEM uniquement, support de niveau 1 dans la mesure du possible
- (2) Selon l'état du marché et la disponibilité des pièces et du matériel
- (3) Autorisation du client et système d'exploitation Win10 ou Win11 requis ; remplacement des composants effectué en cas d'alertes orange, même sans confirmation du problème par diagnostic.
- (4) 500 unités minimum

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 commerciales ou des marques déposées de Lenovo. D'autres noms de sociétés, de produits et de services mentionnés ici peuvent être des marques commerciales appartenant à leurs détenteurs respectifs. © **Lenovo 2023. Tous droits réservés.**

**Lenovo**