



Lenovo Support Services

Abra a porta a melhores resultados

Premier Support Plus

As suas equipas de TI estão sobrecarregadas com cargas de trabalho de manutenção e suporte de rotina, o que lhes deixa pouco tempo para dedicarem à inovação. O recrutamento é um verdadeiro desafio devido à escassez de profissionais com competências de TI.

Para os CIO e as equipas de TI, é um grande desafio apoiarem a força de trabalho remota ao mesmo tempo que promovem a transformação digital. As organizações precisam de se adaptar rapidamente às novas tecnologias e práticas.

Para saber mais sobre o Premier Support Plus, visite lenovo.com/premier-support-plus

Smarter
technology
for all

Lenovo

A mudança está iminente

Atualmente, existem vários fatores em jogo no local de trabalho digital complexo. Seguem-se alguns exemplos:

- Rápida evolução tecnológica e escassez de profissionais de suporte com competências de TI
- Equipas de suporte de TI sobrecarregadas com elevados volumes de tarefas de manutenção do dia a dia
- Número crescente de dispositivos e plataformas para dar suporte
- Necessidades de suporte para o escritório, e o local de trabalho remoto e híbrido, bem como horários flexíveis
- Má experiência dos colaboradores (EX), que afeta a moral e a produtividade dos colaboradores, e também contribui para aumentar a rotatividade dos colaboradores

Uma solução de suporte simples para uma infraestrutura de TI complexa

Desde as PME até às empresas globais, as empresas de todo o mundo têm de ajustar as suas soluções de TI para se adequarem às necessidades do mundo pós-pandemia. Isto inclui soluções de suporte de TI.

Poderão ter expectativas ligeiramente diferentes das esperadas de um serviço de suporte de TI externo, mas o desafio que está sempre presente é a forma de combater a complexidade cada vez maior do ambiente de TI, que exige mais recursos, conhecimentos e mão de obra do que nunca.

Não se limite a sobreviver, prospere

Local de trabalho digital. Local de trabalho híbrido. Local de trabalho transformado. Quaisquer que sejam os rótulos que queiramos colocar, é um enorme desafio manter o seu parque de dispositivos otimizado e os seus clientes internos satisfeitos e produtivos.

O trabalho remoto ou em mobilidade coloca desafios específicos de suporte dos PC, tais como derrames acidentais, percalços do dia a dia e falhas dos dispositivos. Também é necessário superar os problemas relacionados com o isolamento dos utilizadores, a má produtividade e o acesso inadequado ao suporte.

Assegurar uma cobertura integral e dimensionável para os colaboradores que trabalham a partir de casa, os que estão em mobilidade e os viajantes internacionais exige recursos, despesas e planeamento consideráveis.

Atribuir um preço à experiência dos colaboradores

A melhoria da EX (experiência dos colaboradores) é uma área onde cada vez mais CIO e líderes de TI estão a assumir uma maior responsabilidade e a colaborar frequentemente com os recursos humanos.

Um recente estudo comparativo mostrou que, tipicamente, os utilizadores perderam cerca de 3 horas* quando submeteram um pedido de suporte de TI. Além disso, 22% indicaram que o trabalho remoto não tem suporte suficiente. Isto gera muitas horas perdidas e um grande potencial de frustração dos colaboradores. A liderança de TI precisa de proteger os clientes internos de toda esta insatisfação e da perda de produtividade ao assegurar o acesso a uma solução de suporte sem problemas.



Atualize o seu serviço de suporte de TI para o Plus

Como proteger a produtividade dos colaboradores contra os contratemplos, como as falhas da bateria ou do disco rígido, ao mesmo tempo que mantém o controlo do seu orçamento e se concentra na transformação digital? Como assegurar a cobertura internacional em todo o mundo? Como tirar partido do poder das informações de IA para monitorizar o estado de funcionamento do seu parque de dispositivos?

É provável que se esteja a colocar várias perguntas semelhantes. Esta é uma solução única.

Deixe o Premier Support Plus fazer o trabalho duro

Faremos o trabalho duro para aliviar a sobrecarga às suas equipas de TI, o que lhe dará tempo para inovar ao retirar o peso da reparação de avarias às suas equipas.

O Premier Support Plus elimina a tensão da experiência de utilizador ao permitir o acesso direto aos engenheiros de suporte da Lenovo, e ao gerar resiliência e capacidade na sua função de TI. Os utilizadores e as equipas voltam rapidamente a ser produtivos, libertando assim a criatividade para impulsionar o negócio.

Premier Support Plus em resumo

O Premier Support Plus oferece suporte de TI fluido, fiável e repetível que funciona sempre, o que reduz o tempo de inatividade e maximiza a produtividade do utilizador final.

CARACTERÍSTICAS	Basic Depot Support	Basic Onsite Support	Premier Support	Premier Support Plus
Suporte do modelo de reparação de avarias de máquinas avariadas	✓	✓	✓	✓
Suporte técnico avançado disponível 24 x 7 x 365	X	X	✓	✓
Suporte abrangente de hardware e software OEM (fabricante de equipamento original) ¹	X	X	✓	✓
Ponto de contacto único para a gestão simplificada de incidentes ponto a ponto	X	X	✓	✓
Gestores de contas técnicas para gestão hierarquizada	X	X	✓	✓
Serviço no local no dia útil seguinte e prioridade às peças ²	X	X	✓	✓
Disponibilização de relatórios padrão (nível de serviço, repetições, dentro/fora da garantia, etc.)	X	X	✓	✓
Lenovo Service Connect para gestão de ativos, suporte para produtos e monitorização de incidentes (ou pedidos) de assistência	X	X	✓	✓
Opção de etiquetas de ativos Premier para gestão de inventário e das informações do centro de contacto Premier	X	X	✓	✓
Deteção de problemas, criação de incidentes e notificação proativas e preeditivas ³	X	X	X	✓
Services Engagement Manager (SEM) para gestão de relações e relatórios de ativos proativos ⁴	X	X	X	✓
A Accidental Damage Protection (ADP) cobre acidentes fora da garantia do sistema ²	X	X	X	✓
Retenção do disco rígido Keep Your Drive (KYD) ²	X	X	X	✓
Cobertura Sealed Battery (SBTY) de até 3 anos ²	X	X	X	✓
O serviço International Service Entitlement (ISE) amplia a cobertura ADP, KYD e SBTY a nível internacional	X	X	X	✓
Cobertura para produtos de consumo vendidos a clientes comerciais	X	X	X	✓

Premier Support Plus em detalhe

As funcionalidades de predição e previsão aliam-se aos serviços de proteção adicional para proporcionar uma experiência de suporte de excelência.

Ajude a equipa de TI a antecipar os problemas, a proteger a produtividade do seu negócio e a promover uma experiência dos colaboradores positiva com uma rápida resolução de problemas e acesso 24/7 a engenheiros de suporte.

Premier Support: cobertura VIP tanto para o pessoal de TI e para os utilizadores finais que aumenta a produtividade com acesso a uma resolução de problemas de excelência. Disponível 24x7x365, com prioridade para as peças com resposta NBD (dia útil seguinte) e mão de obra no local para reparações.²

Services Engagement Manager (SEM)⁴: o seu defensor do cliente e especialista designado do Global Lenovo Support. Trata-se de um ponto de contacto único para os problemas de prestação de serviços, escalamentos hierárquicos e relatórios de desempenho de ativos para a sua organização.

Suporte proativo e preditivo³: as informações de IA, suportadas pelo Lenovo Device Intelligence, oferecem alertas proativos e preditivos que permitem a resolução antecipada de problemas para evitar que sofra tempo de inatividade e assegurar a produtividade.

Accidental Damage Protection (ADP)²: desde os derrames de café até às sobretensões, normalmente o ADP poupa 28 a 75%* em comparação com o custo de reparação ou a substituição do sistema.

International Services Entitlement (ISE): viaja por todo o mundo em negócios? Não se preocupe. O ISE amplia a sua cobertura ADP, KYD e SBTY internacionalmente.

Keep your Drive (KYD)²: mantenha as suas unidades e elimine os dados empresariais exatamente como desejar, o que melhora a segurança dos dados e assegura a conformidade com os requisitos de retenção e privacidade de dados.

Cobertura Sealed Battery (SBTY)²: os técnicos certificados pela Lenovo asseguram uma substituição eficaz e eficiente sempre que necessário, o que minimiza o tempo de inatividade e contribui para a resiliência da empresa.

Cobertura para produtos de consumo: se um dispositivo para o grande público se adequar melhor às suas necessidades, isto não é um problema. Não é necessário renunciar ao Premier Support Plus e poderá desfrutar exatamente da mesma experiência de suporte VIP.

* Baseado em dados históricos da Lenovo

Continuemos a conversa sobre o Premier Support Plus

Iremos dar-lhe o apoio de que precisa na sua missão de obter resultados empresariais positivos. Abra a porta à **inovação na sua organização** ao aliviar a pressão sobre a sua equipa de TI interna, uma vez que o Premier Support Plus assume a carga do modelo de reparação de avarias com acesso 24/7/365 ao suporte. Conte com os engenheiros Lenovo altamente qualificados e **alivie a escassez de pessoal de TI**.

Reduza o desafio da experiência dos colaboradores com a nossa experiência Premier Support Plus fluida, dimensionável e fiável para os seus clientes internos, quer estejam em casa, no escritório ou em qualquer outro lado.

Dê um impulso à inovação e melhore a experiência de utilizador com o suporte adequado: Premier Support Plus

Para saber mais sobre o Premier Support Plus, visite:

www.lenovo.com/premier-support-plus

WWServices_Premier-Support-Plus_brochure_020623_ext_TS

- (1) Apenas software OEM, suporte com o melhor esforço de nível 1
- (2) Consoante o mercado, as peças e a disponibilidade de hardware
- (3) Exige a autorização do cliente e os SO Win10 ou Win11; substituições de componentes fornecidas em alertas âmbar, mesmo sem confirmação de problemas de diagnóstico.
- (4) Mínimo de 500 unidades

A Lenovo reserva-se o direito de modificar as ofertas e as especificações dos seus produtos em qualquer altura e sem aviso prévio. A Lenovo envia todos os esforços para assegurar a exatidão de todas as informações, mas não será responsável ou responsabilizável por quaisquer erros editoriais, fotográficos ou tipográficos. Todas as imagens são apresentadas apenas a título ilustrativo. Para conhecer as especificações completas dos produtos, serviços e garantias da Lenovo, visite www.lenovo.com. Lenovo e o logótipo Lenovo são marcas comerciais ou marcas comerciais registadas da Lenovo. Os outros nomes de empresas, produtos e serviços podem ser marcas comerciais ou marcas de serviços de terceiros.
© **Lenovo 2023. Todos os direitos reservados.**

Lenovo