



Lenovo Support Services

Åbn døren til bedre resultater

Premier Support Plus

Dine it-teams er presset af rutinemæssig vedligeholdelse og supportarbejde og har kun lidt tid til innovation. Rekruttering er en udfordring i lyset af manglen på it-kvalifikationer.

At understøtte den eksterne arbejdsstyrke og samtidig fremme digital transformation er en voldsom udfordring for CIO'er og it-teams. Organisationerne er nødt til hurtigt at tilpasse sig nye teknologier og fremgangsmåder.

Du kan finde flere oplysninger om Premier Support Plus på lenovo.com/premier-support-plus

Smarter
technology
for all

Lenovo

Ændringer på vej

Der er flere vigtige faktorer på spil på nutidens komplekse digitale arbejdsplads, f.eks.:

- Hurtig teknologisk udvikling og mangel på dygtige it-supportmedarbejdere
- Overbebyrdede it-supportteams med store mængder af daglige vedligeholdelsesopgaver
- Et stigende antal enheder og platforme, der skal understøttes
- Behov for support til kontorer og eksterne og hybride medarbejdere – på fleksible tidspunkter
- Dårlige medarbejderoplevelser påvirker medarbejdernes moral og produktivitet og øger desuden medarbejderafgangen

Kompleks it, én enkel supportløsning

Virksomheder over hele kloden – lige fra mindre og mellemstore virksomheder til store koncerner – skal tilpasse deres it-løsninger til behovene i den verden, der tegner sig efter pandemien. Dette omfatter løsninger til it-support.

Virksomhederne kan have lidt forskellige forventninger til en ekstern it-supporttjeneste, men en gennemgående udfordring er, hvordan man kan håndtere den konstant stigende kompleksitet i it-miljøet, som kræver flere ressourcer, mere viden og mere mandskab end nogensinde før.

Fokus på trivsel – ikke bare overlevelse

Digital arbejdsplads. Hybrid arbejdsplads. Transformeret arbejdsplads. Uanset hvilken etiket vi sætter på den, så er det en kæmpe udfordring at sikre, at du har en optimeret enhedsflåde og glade og produktive interne kunder.

At arbejde eksternt eller på farten giver nogle særlige udfordringer med hensyn til pc-support, f.eks. enheder med spildt kaffe, hverdagsuheld og enhedsfejl – samt problemer omkring brugerisolation, dårlig produktivitet og utilstrækkelig adgang til support.

Det kræver betydelige ressourcer, udgifter og planlægning at sikre en omfattende og skalerbar dækning af medarbejdere, der arbejder hjemmefra, er på farten eller rejser internationalt.

Sæt pris på medarbejderoplevelser

Medarbejdernes oplevelser og trivsel er et område, som både CIO'er og it-ledere i dag tager et større ansvar for – ofte i samarbejde med menneskelige ressourcer.

En nylig benchmarkundersøgelse viste, at brugerne typisk fik et tidstab på omkring 3 timer*, når de sendte en supportanmodning til et it-team. Desuden rapporterede 22 %, at fjernarbejde ikke bliver understøttet i tilstrækkelig grad. Det giver mange tabte timer og skaber grobund for medarbejderfrustrationer. It-ledelsen skal forsøge at beskytte de interne kunder mod scenarier, der kan nære denne utilfredshed og reducere produktiviteten, ved at give adgang til gnidningsløse supportløsninger.



Giv et Plus til din it-supportservice

Hvordan kan du beskytte medarbejdernes produktivitet mod uheld som et defekt batteri eller en beskadiget harddisk – og samtidig have styr på dit budget og fokusere på digital transformation? Hvordan kan du sikre international dækning over hele kloden? Hvordan kan du udnytte mulighederne i AI-baseret indsigt til at overvåge din enhedsflådes tilstand?

Du har sikkert mange lignende spørgsmål. Her er en enkelt løsning.

Lad Premier Support Plus tage slæbet

Vi klarer alt det tunge arbejde og letter presset på dine it-teams. Dermed fjernes en stor del af den arbejdsbyrde, der handler om nedbrud og rettelser, så I får mere tid til innovation.

Premier Support Plus giver brugerne en nemmere og mere gnidningsløs oplevelse, fordi de får direkte adgang til Lenovos supportteknikere, og samtidig tilføres dine it-funktioner mere modstandskraft og kapacitet. Brugere og teams kan hurtigt blive produktive igen og dermed frigive kreative ressourcer til forretningsprocesser.

Premier Support Plus i korte træk

Premier Support Plus giver problemfri, pålidelig og repeterbar it-support, der fungerer hver gang. Det reducerer nedetiden og maksimerer slutbrugerens produktivitet.

EGENSKABER	Grundlæggende depotsupport	Grundlæggende support på stedet	Premier Support	Premier Support Plus
Support til genoprettelse ved nedbrud/defekte enheder	✓	✓	✓	✓
Avanceret teknisk support døgnet rundt	X	X	✓	✓
Omfattende hardware-support og software-support af producentens originale udstyr (OEM) ¹	X	X	✓	✓
Enkelt kontaktpunkt for forenklet sagsbehandling fra start til slut	X	X	✓	✓
Technical Account Managers varetager sagseskaling	X	X	✓	✓
Service på stedet næste arbejdsdag med prioritering af arbejdstid og dele ²	X	X	✓	✓
Standardrapportering er tilgængelig (serviceniveau, gentagelser, under/uden for garanti osv.)	X	X	✓	✓
Lenovo Service Connect til aktivstyring, produktsupport og sporing af servicesager (eller anmodninger)	X	X	✓	✓
Mulighed for Premier Asset Tag til lagerstyring og Premier Contact Center-oplysninger	X	X	✓	✓
Proaktiv og forudsigende problemregistrering, sagsoprettelse og underretning ³	X	X	X	✓
SEM (Services Engagement Manager) til proaktiv aktivrapportering og relationsstyring ⁴	X	X	X	✓
ADP (Accidental Damage Protection) dækker uheld ud over systemgarantien ²	X	X	X	✓
KYD (Keep Your Drive) til bevarelse af harddisk ²	X	X	X	✓
SBTY-dækning (Sealed Battery) i op til 3 år ²	X	X	X	✓
ISE (International Service Entitlement) udvider ADP-, KYD- og SBTY-dækningen, så den gælder internationalt.	X	X	X	✓
Dækning af forbrugerprodukter, der er solgt til erhvervs kunder	X	X	X	✓

Premier Support Plus i detaljer

Egenskaber til at forudsige og forhindre problemer kombineres med yderligere beskyttelsestjenester, som giver den ultimative supportoplevelse.

Hjælp it-teamet med at være et skridt foran problemerne, beskyt virksomhedens produktivitet, og skab rammerne for positive medarbejderoplevelser med hurtig problemløsning og adgang til supportteknikere døgnet rundt.

Premier Support: VIP-dækning til både it-medarbejdere og slutbrugere, som øger produktiviteten, og fejlfinding på eliteniveau. Tilgængelig døgnet rundt, året rundt, med prioritering af dele og service på stedet næste arbejdsdag.²

SEM (Services Engagement Manager)⁴: Din særligt udpegede, globale Lenovo Support-ekspert og kundetalsmand. Det er din organisations eneste kontaktpunkt til problemer med servicelevering, eskaleringer og rapportering af aktivers ydeevne.

Proaktiv og forudsigende support³: AI-baseret indsigt, der bygger på Lenovo Device Intelligence, giver proaktive og forudsigende advarsler, som gør det muligt at foretage forebyggende problemrettelser for at undgå nedetid og sikre produktiviteten.

Accidental Damage Protection (ADP)²: Dækker alt fra spildt kaffe til strømstød. ADP giver typisk brugeren en besparelse på 28-75 %* i sammenligning med omkostningerne til reparation eller systemudskiftning.

ISE (International Services Entitlement): Rejser du globalt i forbindelse med forretninger? Ingen grund til bekymring. ISE udvider din ADP-, KYD- og SBTY-dækning, så den gælder internationalt.

KYD (Keep Your Drive)²: Behold dit drev (eller dine drev), og fjern virksomhedsdata på dine vilkår. Det forbedrer datasikkerheden og sikrer overholdelse af regler om databeskyttelse og opbevaring.

SBTY-dækning (Sealed Battery)²: Lenovo-certificerede teknikere foretager en effektiv batteriudskiftning, når det er nødvendigt. Det reducerer nedetiden og gør virksomheden mere modstandsdygtig.

Dækning for forbrugerprodukter: Hvis en forbrugerenhed passer bedst til dine behov, så er det ikke noget problem. Ingen grund til at give afkald på Premier Support Plus, og du vil modtage nøjagtig den samme VIP-supportoplevelse.

* Baseret på Lenovos historiske data

Lad os fortsætte samtalen om Premier Support Plus

Vi støtter dig på din vej med positive forretningsresultater.

Åbn døren til **innovation i din organisation** ved at lette presset på dit interne it-team.

Lad Premier Support Plus tage sig af arbejdsbyrden med nedbrud/rettelser – med adgang til support døgnet rundt, året rundt. Du vil kunne trække på højt kvalificerede Lenovo-supportteknikere og dermed **afhjælpe manglen på it-medarbejdere**.

Giv medarbejderne bedre oplevelser med vores gnidningsløse, skalerbare og pålidelige Premier Support Plus-løsning. Det er nemt for dig og en optimal løsning til dine interne kunder – uanset om de er hjemme, på kontoret eller et sted derimellem.

Frigiv ressourcer til innovation, og optimer brugernes effektivitet med den rigtige support: Premier Support Plus

Du kan få mere at vide om Premier Support Plus ved at besøge:

www.lenovo.com/premier-support-plus

WWServices_Premier-Support-Plus_brochure_020623_ext_TS

- (1) Kun OEM-software, bedst mulige niveau 1-support
- (2) Afhænger af marked, reservedele og tilgængelighed af hardware
- (3) Kundegodkendelse og Win10 eller Win11 OS påkrævet. Komponenterstatninger leveres på gule advarsler, selv uden bekræftelse af diagnosticeringsproblem.
- (4) Mindst 500 enheder

Lenovo forbeholder sig retten til at ændre produktudvalg og specifikationer til enhver tid og uden varsel. Lenovo gør alt, hvad der er muligt, for at sikre, at alle oplysninger er korrekte, men kan ikke holdes ansvarlig for nogen redaktionelle, fotografiske eller typografiske fejl. Alle billeder tjener kun illustrationsformål. De komplette specifikationer for Lenovos produkter, services og garantier finder du på www.lenovo.com. Lenovo og Lenovo-logoet er varemærker eller registrerede varemærker, der tilhører Lenovo. Andre virksomheds-, produkt- og servicenavne kan være varemærker eller servicemærker, der tilhører andre. © **Lenovo 2023. Alle rettigheder forbeholdes.**

Lenovo