



Servizi di supporto Lenovo

Crea le condizioni per risultati migliori

Premier Support Plus

I team IT sono oberati da carichi di lavoro di manutenzione e assistenza di routine, con sempre meno tempo da dedicare all'innovazione. A fronte della carenza di competenze IT, l'assunzione di nuove figure è una sfida complessa.

Per CIO e team IT diventa estremamente difficile supportare la forza lavoro che opera da remoto e insieme favorire la Digital transformation. Le aziende devono adattarsi rapidamente a nuove tecnologie e procedure.

Per ulteriori informazioni su Premier Support Plus, visita la pagina lenovo.com/premier-support-plus

Smarter
technology
for all

Lenovo

Il mondo del lavoro sta per cambiare

Diversi fattori influiscono sul complesso ambiente di lavoro digitale di oggi:

- Rapida evoluzione tecnologica e carenza di professionisti competenti nel settore del supporto IT
- Team di supporto IT sovraccarichi di lavoro, con volumi elevati di attività di manutenzione quotidiane
- Crescente quantità di dispositivi e piattaforme da supportare
- Esigenze di assistenza per il lavoro in ufficio, da remoto e in modalità ibrida, con orari flessibili
- Esperienza insoddisfacente per i dipendenti, che influisce sul morale e sulla produttività e ne incrementa anche il

Una semplice soluzione di supporto per un IT complesso

Dalle PMI alle multinazionali, aziende di tutto il pianeta devono adattare le proprie soluzioni IT per soddisfare le esigenze del mondo dopo la pandemia, incluse quelle per il supporto IT.

Ogni azienda può avere aspettative leggermente diverse in merito a un servizio di supporto IT esterno, ma una sfida comune riguarda come affrontare la sempre maggiore complessità dell'ambiente IT, che richiede più risorse, competenze e forza lavoro che mai.

Sopravvivere non basta

Ambiente di lavoro digitale, ibrido o trasformato? Comunque vogliamo chiamarlo, la costante ottimizzazione dei dispositivi in dotazione e la soddisfazione e la produttività dei clienti interni rappresentano sfide colossali.

Il lavoro da remoto o in scenari di mobilità pone sfide specifiche al supporto per PC, tra cui infiltrazioni di liquidi, incidenti frequenti e guasti dei dispositivi, insieme alla risoluzione dei problemi legati a isolamento degli utenti, scarsa produttività e accesso inadeguato all'assistenza.

La capacità di garantire una copertura completa e scalabile per il personale che lavora da casa o in scenari di mobilità e per i professionisti spesso in viaggio per il mondo richiede risorse, spese e attività di pianificazione notevoli.

Il valore dell'esperienza dei dipendenti

Il miglioramento dell'esperienza dei dipendenti è un settore in cui CIO e responsabili IT si stanno impegnando sempre di più, spesso collaborando con le risorse umane.

Un recente studio comparativo ha rivelato che gli utenti che inviano un ticket di supporto IT perdono in genere circa 3 ore di tempo*. Inoltre, il 22% ha dichiarato che il lavoro da remoto non è supportato a sufficienza. Questi problemi si aggiungono alle molte ore perse e alle innumerevoli occasioni di frustrazione per i dipendenti. I responsabili IT devono proteggere i clienti interni da questi fattori di insoddisfazione e perdita di produttività assicurando l'accesso a una soluzione di assistenza senza intoppi.



Aggiungi qualcosa in più al tuo servizio di supporto IT

Come proteggere la produttività dei dipendenti da contrattempi come il guasto di una batteria o di un'unità disco fisso e allo stesso tempo mantenere il controllo sul budget e la concentrazione sulla Digital transformation? Come assicurare una copertura internazionale in tutto il pianeta? Come usufruire di potenti informazioni generate dall'intelligenza artificiale per monitorare l'integrità dei dispositivi in dotazione?

Probabilmente anche tu ti starai ponendo domande simili. Abbiamo un'unica risposta a tutte.

Scegli Premier Support Plus per ridurre il carico

Ci occuperemo delle attività più complesse per alleviare il carico che grava sulle spalle dei team IT, lasciandoti il tempo per innovare ed eliminando il peso del ciclo di riparazione.

Premier Support Plus semplifica l'esperienza utente permettendo l'accesso diretto a tecnici Lenovo e creando resilienza e competenza per l'IT. Utenti e team torneranno rapidamente produttivi, esprimendo la propria creatività per il successo dell'azienda.

Panoramica di Premier Support Plus

Premier Support Plus offre supporto IT continuo, affidabile, ripetibile e funzionale in ogni momento, riducendo i tempi di inattività per la massima produttività degli utenti finali.

CARATTERISTICHE	Basic Depot Support	Basic Onsite Support	Premier Support	Premier Support Plus
Assistenza per la riparazione dei sistemi danneggiati	✓	✓	✓	✓
Assistenza tecnica avanzata disponibile 24 ore su 24, 365 giorni all'anno	X	X	✓	✓
Assistenza completa per hardware e software OEM (Original Equipment Manufacturer) ¹	X	X	✓	✓
Unico punto di contatto per la gestione degli interventi completa e semplificata	X	X	✓	✓
Technical Account Manager per la gestione della riassegnazione degli interventi	X	X	✓	✓
Priorità per parti e manodopera on-site il giorno lavorativo successivo ²	X	X	✓	✓
Strumenti di segnalazione standard disponibili (livello di servizio, interventi ripetuti, copertura/esclusione della garanzia e così via)	X	X	✓	✓
Lenovo Service Connect per la gestione degli asset, l'assistenza per i prodotti e il monitoraggio dei casi (o delle richieste) di assistenza	X	X	✓	✓
Opzione Premier Asset Tag per la gestione dell'inventario e informazioni a cura del Premier Support Contact Center	X	X	✓	✓
Rilevamento dei problemi, creazione delle richieste di assistenza e notifica in modo proattivo e predittivo ³	X	X	X	✓
Services Engagement Manager (SEM) per la gestione proattiva delle relazioni e dei report sugli asset ⁴	X	X	X	✓
Accidental Damage Protection (ADP) con copertura degli incidenti non previsti dalla garanzia del sistema ²	X	X	X	✓
Conservazione dell'unità disco fisso tramite Keep Your Drive (KYD) ²	X	X	X	✓
Copertura Sealed Battery (SBTY) fino a 3 anni ²	X	X	X	✓
International Service Entitlement (ISE) per l'estensione della copertura di ADP, KYD e SBTY a livello internazionale	X	X	X	✓
Copertura per prodotti consumer venduti a clienti commerciali	X	X	X	✓

Premier Support Plus in dettaglio

Funzionalità di previsione e prevenzione si combinano con servizi di protezione aggiuntivi per offrire la migliore esperienza di supporto possibile.

Permette all'IT di prevenire i problemi, proteggere la produttività aziendale e favorire un'esperienza positiva per i dipendenti con risoluzione rapida e accesso 24 ore su 24, 7 giorni su 7, ai tecnici dell'assistenza.

Premier Support: esclusiva copertura per personale IT e utenti finali che dà slancio alla produttività con risoluzione dei problemi avanzata. Disponibile 24 ore su 24, 365 giorni all'anno, con priorità per le parti con intervento il giorno lavorativo successivo e manodopera on-site per le riparazioni.²

Services Engagement Manager (SEM)⁴: il tuo esperto Lenovo globale e rappresentante per i clienti designato. Si tratta di un unico punto di contatto per problemi di erogazione del servizio, riassegnazione degli interventi e segnalazione delle prestazioni degli asset per la tua azienda.

Supporto proattivo e predittivo³: informazioni generate dall'intelligenza artificiale con tecnologia Lenovo Device Intelligence forniscono avvisi proattivi e predittivi che permettono la prevenzione dei problemi per evitare tempi di interruzione e garantire la produttività.

Accidental Damage Protection (ADP)²: dal caffè versato accidentalmente sui dispositivi alle sovratensioni, ADP assicura in genere risparmi del 28-75%* rispetto al costo di una riparazione o sostituzione del sistema.

International Services Entitlement (ISE): viaggi in tutto il mondo per lavoro? Nessun problema. Il servizio ISE estende la copertura di ADP, KYD e SBTY a livello internazionale.

Keep your Drive (KYD)²: ti permette di conservare le unità ed eliminare i dati aziendali alle tue condizioni, migliorando la sicurezza e garantendo la conformità ai requisiti di privacy e conservazione dei dati.

Copertura Sealed Battery (SBTY)²: i tecnici certificati Lenovo assicurano la sostituzione efficiente ed efficace della batteria in base alle esigenze, riducendo i tempi di inattività e contribuendo alla resilienza aziendale.

Copertura per prodotti consumer: se un dispositivo consumer è più adatto alle tue esigenze, non è un problema. Non dovrai rinunciare a Premier Support Plus e riceverai esattamente la stessa esperienza di supporto esclusiva.

* In base ai dati cronologici di Lenovo

Altre informazioni su Premier Support Plus

Ti supporteremo nel tuo impegno a realizzare risultati aziendali positivi. Apri le porte all'**innovazione nella tua azienda** allentando la pressione sul team IT interno: Premier Support Plus si fa carico del ciclo di riparazione con accesso 24 ore su 24, 365 giorni all'anno, all'assistenza. Potrai contare su tecnici Lenovo altamente qualificati e **colmare la carenza di personale IT**.

Riduci le problematiche che riguardano l'esperienza dei dipendenti affidandoti a Premier Support Plus, la nostra soluzione di assistenza continua, scalabile e affidabile per i tuoi clienti interni, ovunque si trovino: a casa, in ufficio o nel mondo.

Crea innovazione e favorisci l'efficienza degli utenti con la giusta soluzione di assistenza: Premier Support Plus

Per ulteriori informazioni su Premier Support Plus, visita:

www.lenovo.com/premier-support-plus

WWServices_Premier-Support-Plus_brochure_020623_ext_TS

- (1) Solo software OEM, supporto di livello 1 con la massima diligenza possibile
- (2) A seconda del mercato, delle parti e della disponibilità HW
- (3) Sono necessari l'autorizzazione del cliente e il sistema operativo Win10 o Win11; sostituzione dei componenti garantita con avvisi di color ambra, anche senza la conferma del problema da parte della diagnostica
- (4) Per un minimo di 500 unità

Lenovo si riserva il diritto di modificare le specifiche e le offerte relative ai prodotti in qualsiasi momento, senza preavviso. Lenovo si impegna ad assicurare l'accuratezza di tutte le informazioni fornite, tuttavia declina ogni responsabilità per eventuali errori tipografici, fotografici o editoriali. Tutte le immagini hanno uno scopo puramente illustrativo. Per consultare le specifiche tecniche complete dei prodotti, dei servizi e delle garanzie Lenovo, visita il sito Web www.lenovo.com. Lenovo e il logo Lenovo sono marchi o marchi registrati di Lenovo. Altri nomi di società, prodotti o servizi possono essere marchi o marchi di servizio di terzi. © **Lenovo 2023. Tutti i diritti sono riservati.**

Lenovo