



Lenovo Ondersteuningsservices

Open de deur naar betere bedrijfsresultaten

Premier Support Plus

Je IT-teams worden overstelpt door routineus onderhouds- en ondersteuningswerk en hebben weinig tijd voor innovatie. Werving is een hele uitdaging gezien het tekort aan bekwaam IT-personeel.

Mobiele werknemers ondersteunen en tegelijk de digitale transformatie stimuleren is een enorme uitdaging voor CIO's en IT-teams. Organisaties moeten zich snel aanpassen aan nieuwe technologieën en werkwijzen.

Ga voor meer informatie over Premier Support Plus
naar lenovo.com/premier-support-plus

Smarter
technology
for all

Lenovo

Er is verandering op komst

Diverse factoren spelen een rol in de complexe digitale werkplek van vandaag, zoals:

- Snelle technologische ontwikkelingen en een tekort aan bekwame IT-ondersteuningsmedewerkers
- IT-ondersteuningsteams die worden overstelpt door grote hoeveelheden dagelijkse onderhoudstaken
- Groeiend aantal apparaten en platforms dat moet worden ondersteund
- Behoeftte aan ondersteuning op kantoor, thuis en op hybride werkplekken, evenals flexibele tijden
- Slechte werknemerservaring (EX) die van invloed is op het moreel en de productiviteit van medewerkers en die zelfs het personeelsverloop vergroot

Complexe IT, één simpele ondersteuningsoplossing

Van het MKB tot wereldwijde ondernemingen: bedrijven over de hele wereld moeten hun IT-oplossingen aanpassen aan de behoeften van de post-pandemische wereld. Dit geldt ook voor IT-ondersteuningsoplossingen.

Ze hebben wellicht iets andere verwachtingen van externe IT-ondersteuning, maar één constante uitdaging is de manier waarop ze het hoofd moeten bieden aan de toenemende complexiteit van de IT-omgeving, die meer middelen, kennis en mankracht vereist dan ooit tevoren.

Niet alleen overleven, maar floreren

Digitale werkplek. Hybride werkplek. Getransformeerde werkplek. Hoe je het ook noemt, het is een enorme uitdaging om al je computers te optimaliseren en je interne klanten tevreden en productief te houden.

Thuis of onderweg werken brengt specifieke uitdagingen met zich mee als het gaat om ondersteuning, zoals onbedoeld morsen, alledaagse ongelukjes en defecte apparaten, maar ook problemen verhelpen met betrekking tot geïsoleerde gebruikers, een lage productiviteit en onvoldoende toegang tot ondersteuning.

Uitgebreide, schaalbare ondersteuning bieden aan medewerkers die thuis werken, veel onderweg zijn of vaak in het buitenland zitten, vereist aanzienlijke middelen, kosten en planning.

Een prijs plakken op de werknemerservaring

De werknemerservaring (EX voor Employee eXperience) verbeteren is een aspect waarvoor meer CIO's en IT-managers steeds meer verantwoordelijkheid nemen, vaak in samenwerking met HR.

Een recent benchmarkonderzoek toonde aan dat gebruikers doorgaans ongeveer 3 uur* verliezen wanneer ze een IT-ondersteuningsticket indienen. Daarnaast geeft 22% aan dat thuiswerken onvoldoende wordt ondersteund. Dat komt neer op veel verloren uren en veel mogelijke frustraties bij werknemers. IT-managers moeten interne klanten beschermen tegen deze ontevredenheid en dit productiviteitsverlies door een probleemloze ondersteuningsoplossing te garanderen.



Voeg een Plus toe aan je IT-ondersteuning

Hoe kun je de productiviteit van medewerkers beschermen tegen ongelukken zoals een defecte batterij of vaste schijf en tegelijkertijd je budget onder controle houden en je concentreren op de digitale transformatie? Hoe verzeker je jezelf van internationale dekking over de hele wereld? Hoe kun je de kracht van AI-inzichten gebruiken om de status van je apparaten te controleren?

Je stelt jezelf waarschijnlijk veel vergelijkbare vragen. Wij bieden één oplossing.

Laat Premier Support Plus de last van je overnemen

Wij doen het zware werk en verlichten de druk op je IT-teams, zodat jij tijd hebt om te innoveren doordat je teams worden verlost van reparatietaken.

Premier Support Plus verbetert de gebruikerservaring door direct toegang te bieden tot ondersteuningstechnici van Lenovo en de flexibiliteit en capaciteit van je IT-team te vergroten. Gebruikers en teams zijn daardoor snel weer productief en kunnen hun creativiteit inzetten om je bedrijf vooruit te helpen.

Premier Support Plus in een oogopslag

Premier Support Plus biedt naadloze, betrouwbare en reproduceerbare IT-ondersteuning die altijd werkt, waardoor downtime afneemt en de productiviteit van eindgebruikers wordt gemaximaliseerd.

SERVICES	Basic Depot Support	Basic Onsite Support	Premier Support	Premier Support Plus
Reparatie van defecte apparaten	✓	✓	✓	✓
Geavanceerde technische ondersteuning, 24 x 7 x 365 beschikbaar	X	X	✓	✓
Uitgebreide ondersteuning voor hardware en OEM-software (Original Equipment Manufacturer) ¹	X	X	✓	✓
Eén aanspreekpunt voor eenvoudiger end-to-end casemanagement	X	X	✓	✓
Technische accountmanagers voor escalatiebeheer	X	X	✓	✓
Service op locatie op de volgende werkdag en voorrang bij onderdelen ²	X	X	✓	✓
Standaardrapporten beschikbaar (serviceniveau, herhalingen, in/uit-garantie enz.)	X	X	✓	✓
Lenovo Service Connect voor assetmanagement, productondersteuning en tracking van servicecases (of -aanvragen)	X	X	✓	✓
Premier Asset-tag voor inventarisbeheer en informatie over het Premier-contactcentrum	X	X	✓	✓
Proactieve en voorspellende probleemdetectie, cases maken en meldingen ³	X	X	X	✓
Services Engagement Manager (SEM) voor proactieve assetrapporten en relatiebeheer ⁴	X	X	X	✓
Accidental Damage Protection (ADP) dekt ongevallen buiten de systeemgarantie ²	X	X	X	✓
Keep Your Drive (KYD) om je vaste schijf te houden ²	X	X	X	✓
Sealed Battery-dekking (SBTY) voor maximaal 3 jaar ²	X	X	X	✓
International Service Entitlement (ISE) breidt dekking van ADP, KYD en SBTY uit naar het buitenland	X	X	X	✓
Dekking voor consumentenproducten verkocht aan commerciële klanten	X	X	X	✓

Premier Support Plus in detail

Voorspellende en preventieve services worden gecombineerd met aanvullende beveiligingsservices voor de ultieme ondersteuning.

Help de IT-afdeling om problemen een stap voor te blijven, bescherm de productiviteit van je bedrijf en bevorder een positieve EX met een snelle probleemoplossing en 24/7 toegang tot ondersteuningstechnici.

Premier Support: VIP-dekking voor zowel IT-personeel als eindgebruikers die de productiviteit verhoogt met toegang tot eersteklas probleemoplossing. 24x7x365 beschikbaar met prioriteit bij onderdelen met respons op de volgende werkdag en arbeid op locatie voor reparaties.²

Services Engagement Manager (SEM)⁴: Jouw aangewezen Global Lenovo Support-expert die ook klanten bijstaat. Deze is het enige contactpunt voor problemen met de levering van services, escalaties en rapporten over de prestaties van apparaten voor jouw organisatie.

Proactieve en voorspellende ondersteuning³: AI-inzichten, mogelijk dankzij Lenovo Device Intelligence, geven proactieve en voorspellende waarschuwingen waardoor preventieve maatregelen kunnen worden genomen om downtime te voorkomen en de productiviteit te waarborgen.

Accidental Damage Protection (ADP)²: Van gemorste koffie tot stroompieken: ADP bespaart doorgaans 28-75%* in vergelijking met de kosten van reparatie of een vervangend systeem.

International Services Entitlement (ISE): Moet je wereldwijd reizen voor zaken? Maak je geen zorgen. ISE breidt de dekking van ADP, KYD en SBTY uit naar het buitenland.

Keep your Drive (KYD)²: Houd je schijven en verwijder zakelijke gegevens op jouw voorwaarden. Zo verbeter je de gegevensbeveiliging en zorg je ervoor dat je voldoet aan de vereisten voor gegevensprivacy en -bewaring.

Sealed Battery-dekking (SBTY)²: Door Lenovo gecertificeerde technici zorgen dat de batterij effectief en efficiënt wordt vervangen wanneer dat nodig is. Zo wordt downtime tot het minimum beperkt en neemt de flexibiliteit van je bedrijf toe.

Dekking voor consumentenproducten: Als een consumentenapparaat het best bij je past, dan is dat geen probleem. Je hoeft niet af te zien van Premier Support Plus en je krijgt precies dezelfde VIP-ondersteuningsservaring.

* Gebaseerd op historische gegevens van Lenovo

Nog meer informatie over Premier Support Plus

We ondersteunen je bij je zoektocht naar positieve bedrijfsresultaten. Open de deur naar **innovatie in jouw organisatie** door de druk op je interne IT-team te verlichten. Premier Support Plus neemt de reparatielast van hen over met 24/7/365 toegang tot ondersteuning. Maak gebruik van hooggekwalificeerde ondersteuningstechnici van Lenovo en **verminder het tekort aan IT-personeel**.

Verklein de EX-uitdaging met onze naadloze, schaalbare en betrouwbare Premier Support Plus voor je interne klanten, of ze nu thuis zijn, op kantoor of overal daartussenin.

Stimuleer innovatie en vergroot de efficiëntie van gebruikers met de juiste ondersteuning: Premier Support Plus

Ga voor meer informatie over Premier Support Plus naar:

www.lenovo.com/premier-support-plus

WWServices_Premier-Support-Plus_brochure_020623_ext_TS

- (1) Alleen OEM-software, beste ondersteuning niveau 1
- (2) Afhankelijk van markt, onderdelen en beschikbaarheid van hardware
- (3) Klantautorisatie en Win 10- of Win 11-besturingssysteem vereist; componentvervangingen worden geleverd met oranje waarschuwingen, zelfs zonder bevestiging van diagnostische gegevens.
- (4) Minimaal 500 stuks

Lenovo behoudt zich het recht voor om op elk moment zonder voorafgaande kennisgeving wijzigingen aan te brengen in het productaanbod en de specificaties. Lenovo doet er alles aan om zo accuraat mogelijk te zijn, maar kan niet aansprakelijk worden gesteld of verantwoordelijk worden gehouden voor redactionele, fotografische of typografische fouten. Alle afbeeldingen zijn uitsluitend bedoeld ter illustratie. Ga voor de volledige garantiebepalingen en specificaties van producten en services van Lenovo naar www.lenovo.com. Lenovo en het Lenovo-logo zijn handelsmerken of gedeponeerde handelsmerken van Lenovo. Andere namen van bedrijven, producten en services zijn mogelijk handelsmerken of servicemerken van anderen. © **Lenovo 2023. Alle rechten voorbehouden.**

Lenovo