



Lenovos supporttjänster

Glänta på dörren till bättre resultat

Premier Support Plus

Dina IT-team är överhopade med rutinunderhåll och support och har lite tid över till innovation. Det är svårt med rekryteringen när det råder brist IT-kunniga.

Att stödja distansarbetande personal samtidigt som man digitaliserar företaget är en stor utmaning för informationschefen och IT-teamet. Organisationen måste snabbt anpassa sig till ny teknik och nya rutiner.

Om du vill veta mer om Premier Support Plus kan du besöka lenovo.com/premier-support-plus

Smarter
technology
for all

Lenovo

Förändringens vindar blåser

Flera faktorer påverkar dagens komplexa digitala arbetsplatser:

- Den snabba teknikutvecklingen och bristen på kompetent IT-supportpersonal
- Överväldigade IT-supportteam med väldiga mängder dagligt rutinunderhåll
- Ett växande antal enheter och plattformar att stödja
- Behov av support på kontoret, på distans och för hybridarbetande, liksom flexibla arbetstider
- Dåliga medarbetarerfarenheter påverkar personalens moral, produktivitet och till och med personalomsättningen

Komplex IT, en enkel supportlösning

Allt från medelstora till globala företag över hela världen har varit tvungna att anpassa sina IT-lösningar för att tillgodose behoven i världen efter pandemin. Detta inkluderar IT-supportlösningar.

De kan ha lite olika förväntningar på vad de tror att en extern IT-supporttjänst kan erbjuda, men ett problem alla har är hur man kan bekämpa den ständigt allt mer komplexa IT-miljön som kräver mer resurser, kunskap och arbetskraft än någonsin.

Hitta framgångsrika lösningar

Den digitala arbetsplatsen. Hybridarbetsplatsen. Den digitaliserade arbetsplatsen. Vad vi än kallar det är det en enorm utmaning att hålla maskinparken optimerad och internkunderna nöjda och produktiva.

Att arbeta på distans eller på resande fot medför specifika datorsupportproblem som att man spiller på datorn, vardagliga missöden och enhetsfel, liksom att komma bortom problem som att användaren är isolerad, låg produktivitet och otillräcklig tillgång till support.

Att säkerställa heltäckande skalbar hjälp till personal som jobbar hemma, är ute på vägarna eller reser internationellt kräver stora resurser, kostnader och planering.

Sätta ett pris på personalens upplevelser

Att förbättra medarbetarupplevelserna är ett område där fler informationschefer och IT-ledare tar ett större ansvar och ofta samarbetar med personalavdelningen.

En nyligen genomförd benchmarkstudie visade att användare vanligtvis förlorade cirka tre timmars arbetstid* när de öppnade ett IT-supportärende. Dessutom rapporterade 22 % att distansarbetande inte får tillräckligt med hjälp. Det blir många förlorade arbetstimmar och massor av tillfällen till missnöjda medarbetare. IT-ledningen måste skydda interna kunder från detta missnöje och produktivitetsförlusten genom att säkerställa tillgången till en friktionsfri supportlösning.



Plussa på din IT-supporttjänst

Hur kan du skydda de anställdas produktivitet från missöden som ett trasigt batteri eller en fallerande hårddisk och få kontroll över budgeten och kunna fokusera på digitalisering? Hur kan du säkerställa internationell täckning i hela världen? Hur kan du använda AI-insikter för att övervaka tillståndet på maskinparken?

Du ställer förmodligen många liknande frågor. Här är en lösning som täcker in allt.

Låt Premier Support Plus axla ansvaret

Vi hanterar de tunga lyften för att lindra trycket på IT-teamen och ge dig tid till utveckling genom att ta på oss dina teams hantering av saker som går sönder och måste fixas.

Premier Support Plus gör hela användarupplevelsen smidigare genom att ge direkt tillgång till Lenovos supporttekniker och bygga upp resiliens och kapacitet i företagets IT-funktion. Användare och team återgår snabbt till arbetet och frigör därigenom kreativitet för att driva verksamheten framåt.

Premier Support Plus i korthet

Premier Support Plus ger smidig, pålitlig och repeterbar IT-support som fungerar varje gång, vilket minskar nedtiden och maximerar slutanvändarens produktivitet.

EGENSKAPER	Depå-support, grund	Support på plats, grund	Premier Support	Premier Support Plus
Lagning av/fixar för trasiga maskiner	✓	✓	✓	✓
Avancerad teknisk support dygnet runt	X	X	✓	✓
Omfattande hårdvara och originalutrustning programvarustöd från tillverkare ¹	X	X	✓	✓
En särskild kontaktperson för smidigare hantering Komplett ärendehantering	X	X	✓	✓
Tekniskt kontoansvariga för hantering av eskalering	X	X	✓	✓
Prioritering av service och delar på plats nästa arbetsdag ²	X	X	✓	✓
Standardrapportering är tillgängligt (servicenivå, upprepningar, med/utan garanti, etc.)	X	X	✓	✓
Lenovo Service Connect för tillgångshantering, produktsupport och spårning av serviceärenden (eller förfrågningar)	X	X	✓	✓
Premiumprodukttaggalternativ för lagerhantering och kontaktcenterinformation	X	X	✓	✓
Proaktiv och prediktiv identifiering av problem, start av ärenden och aviseringar ³	X	X	X	✓
Services Engagement Manager (SEM) för proaktiv tillgångsrapportering och relationshantering ⁴	X	X	X	✓
Accidental Damage Protection (ADP) gäller olyckor när systemgarantin har upphört att gälla ²	X	X	X	✓
Behåll enhetens hårddisk (Keep Your Drive (KYD)) ²	X	X	X	✓
Sealed Battery-täckning (SBTY) i upp till tre år ²	X	X	X	✓
International Service Entitlement (ISE) utökar ADP-, KYD- och SBTY-täckningen internationellt.	X	X	X	✓
Täckning för konsumentprodukter som säljs till kommersiella kunder	X	X	X	✓

Premier Support Plus i detalj

Funktioner för att förutse och förhindra kombineras med ytterligare skyddstjänster och ger en ypperlig supportupplevelse.

Hjälp IT-avdelningen att hålla sig steget före problemen, skydda företagets produktivitet och främja positiva medarbetarupplevelser med snabba lösningar på problem och tillgång dygnet runt till supporttekniker.

Premier Support: VIP-täckning för både IT-personal och slutanvändare som ökar produktiviteten med tillgång till verkligt kunniga felsökare. De är tillgängliga dygnet runt och har prioriterad tillgång till delar med NBD-insatser och reparationsarbete på plats.²

Services Engagement Manager (SEM)⁴: Din utsedda, globala Lenovo-supportexpert och kundförespråkare. Dessa personer är de enda du behöver kontakta för problem med tjänsteleveranser, eskalering och rapportering av tillgångars prestanda för din organisation.

Proaktiv och prediktiv support³: AI-insikter, som drivs av Lenovo Device Intelligence, ger proaktiva och prediktiva varningar som möjliggör förebyggande problemåtgärder för att undvika nedtid och säkerställa produktiviteten.

Accidental Damage Protection (ADP)²: Från en spilld kaffekopp till strömsprång: ADP sparar vanligtvis 28-75 %* jämfört med kostnaden för reparationer eller systembyten.

International Services Entitlement (ISE): Reser du globalt i affärer? Oroa dig inte. ISE utökar ADP-, KYD- och SBTY-täckningen internationellt.

Keep your Drive (KYD)²: Behåll dina enheter och ta bort affärsdata på dina villkor, förbättra datasäkerheten och säkerställ efterlevnad med dataintegritet och av lagringskrav.

Sealed Battery-täckning (SBTY)²: Lenovo-certifierade tekniker säkerställer att batterier byts effektivt vid behov, vilket minimerar nedtiden och bidrar till företagets resiliens.

Täckning för konsumentprodukter: om en konsumentenhet passar bäst för dina behov är det inga problem. Du behöver inte avstå från Premier Support Plus och får exakt samma VIP-support.

* Baserat på Lenovos historiska data

Låt oss tala vidare om Premier Support Plus

Vi hjälper dig att uppnå positiva affärsresultat.

Glänta på dörren till **innovation i organisationen** genom att lätta på trycket på ditt interna IT-team när Premier Support Plus tar på sig arbetet med att åtgärda allt som går sönder/ska fixas med tillgång till support dygnet runt. Du kommer att prata med verkligt duktiga Lenovo-supporttekniker och **lindra bristen på IT-personal**.

Minska problemet med dåliga medarbetarupplevelser med vårt smidiga, skalbara och pålitliga Premier Support Plus för dina interna kunder, oavsett om de är hemma, på kontoret eller någon annanstans.

Bli innovativ och gör användarna mer effektiva med rätt support: Premier Support Plus

Om du vill veta mer om Premier Support Plus kan du besöka

www.lenovo.com/premier-support-plus

WWServices_Premier-Support-Plus_brochure_020623_ext_TS

- (1) Endast OEM-programvara, nivå 1 bästa möjliga support
- (2) Beroende på marknad, delar och tillgänglighet till hårdvara
- (3) Kundauktorisering och Win10 eller Win11 krävs; komponenter ersätts vid gula varningar, även utan bekräftelse av diagnostiska problem.
- (4) Minst 500 enheter

Lenovo förbehåller sig rätten att utan föregående meddelande och när som helst ändra produkt erbjudanden och produktspecifikationer. Lenovo försöker i största möjliga mån säkerställa att all information är korrekt, men kan inte hållas ansvariga för redaktionella, fotografiska eller typografiska fel. Bilderna visas endast i illustrationssyfte. Komplet information om Lenovos produkt-, service- och garantispecifikationer finns på www.lenovo.com. Lenovo och Lenovo-logotypen är varumärken eller registrerade varumärken som tillhör Lenovo. Andra namn på företag, produkter och tjänster kan vara varumärken eller servicemärken som tillhör andra innehavare. © **Lenovo 2023. Med ensamrätt.**

Lenovo