

IMPULSAR A LA EMPRESA CON EL SOPORTE CORRECTO

Las empresas están buscando constantemente maneras de reducir los costes e incrementar la eficiencia de sus equipos de TI de soporte interno. Premier Support de Lenovo™ ayuda al administrar eficazmente las tareas de soporte rutinarias, liberando así el valioso tiempo de los equipos de soporte de TI para que se enfoquen en más tareas de alto valor que generen verdaderas ventajas competitivas.



Lenovo™



El desafío



Personal interno limitado que necesita enfocarse en la innovación



Complejidad de administración del ciclo de vida y las garantías de los ordenadores



Pérdidas de productividad debidas a que los equipos de TI son desviados de las tareas importantes

La necesidad



Soporte integral y simplificado



Refuerzo de la productividad al minimizar el tiempo de inactividad



Liberar los equipos de TI para que se enfoquen en tareas de alto valor

¿Sabía usted que...

Los fallos de hardware son responsables del 45% de tiempo de inactividad no planificado.

Fuente: Invenio IT

RESOLVER DESAFÍOS DE SOPORTE CON PREMIER SUPPORT DE LENOVO

Premier Support de Lenovo lo habilita a enfocarse en lo que más importa y dejar las tareas de soporte rutinarias a los expertos. Conecta a las organizaciones directamente con técnicos capacitados, que proporcionan soporte de hardware y software¹ para solucionar problemas y mantener a los sistemas operando con eficiencia óptima.

La resolución de problemas personalizada, acoplada con avanzado diagnóstico a distancia habilita una mayor probabilidad de soluciones en el primer intento y soluciones por teléfono, reduciendo de esa manera el tiempo de inactividad e incrementando la productividad. El resultado es que los usuarios reciben una experiencia de soporte reforzada con soporte integral de hardware y software de OEM, resolución de problemas por expertos y soporte in situ expedito^{2,3}.

LOS COMPONENTES CLAVE

Acceso a Gerente Técnico de Cuenta

- Asistencia con administración de casos integral si la escalada fuera necesaria.
- Asistencia con el desarrollo y entrega de informes de Garantía y Servicio.
- Acceso directo a ingeniería para reducir el tiempo de casos con intervención de ingeniería.

Acceso directo a ingenieros de nivel avanzado

- Línea telefónica dedicada atendida por técnicos de élite de Premier Support.
- Acceso en la primera llamada a técnicos de L2.
- Acceso prioritario a ingeniería.

Priorización de mano de obra y piezas en el sitio

- El técnico de servicio puede asistir al sitio si se necesitan reparaciones.^{2,3}
- Los clientes de Premier Support reciben las piezas primero.^{3,4}
- Resoluciones más rápidas.

Soporte integral de hardware y software

- Soporte de selectos sistemas operativos de terceros y aplicaciones de usuario final.¹
- Asistencia paso a paso para instalación, configuración y soluciones de parches 'hot fix'.
- Preguntas sobre definiciones de características básicas.

Un solo contacto para gestión integral de casos

- Único punto de contacto.
- Gestión integral de casos.
- Gestión de escalada.

LA VENTAJA DE PREMIER SUPPORT



Soporte integral y simplificado con gestión de escalada.



Resolución de problemas más rápida, lo que posibilita mejorar la productividad de los empleados y el tiempo de actividad



Menos tiempo perdido en problemas de rutina de los usuarios y más tiempo dedicado a iniciativas estratégicas



Clara comprensión del historial de servicio con informes de servicio trimestrales.

SOPORTE ESTÁNDAR VS. PREMIER SUPPORT

Característica	Soporte estándar	Premier Support
Soporte técnico avanzado (Disponible 24 x 7 x 365)	✘	✔
Soporte extendido de software¹ (Incluso software de OEM)	✘	✔
Acceso a Gerentes técnicos de cuentas (Una vez definida la vía de escalada)	✘	✔
Único punto de contacto. (Para simplificar la gestión integral de casos)	✘	✔
Servicio VIP (Para priorización ^{2,3} de mano de obra ^{3,4} y piezas)	✘	✔
Diagnóstico avanza/a distancia (Interfaz UEFI, toma de posesión remota)	✘	✔
Portal Service Connect de Lenovo^{3,5} (Para detalles básico de instalación e información de servicio)	✘	✔
Número de teléfono dedicado para soporte (Sin menú para navegar)	✘	✔
Conjunto integral de informes^{3,5} (Despacho, Cantidades de piezas, Nivel de servicio, Repeticiones, Dentro/fuera de garantía)	✘	✔
Opción Asset Tag (Etiqueta de activo)³ (Para facilitar la referencia en centros de llamada de Premier Support en todo el mundo)	✘	✔

REFUERCE EL SOPORTE CON...



Extensión de garantía de la batería sellada⁶

Evite las complicaciones de enfrentar la falta de disponibilidad de sistema y gastos de TI no planificados, extendiendo hasta 3 años la garantía básica de 1 año de la batería de los ordenadores o tablets Think.



Protección contra daños accidentales⁷

Protege su inversión contra daños operativos o estructurales causados por accidentes comunes como caídas, derrames y golpes, que se producen bajo condiciones normales de operación o manipulación.



Keep Your Drive (Conserve su disco)⁶

Conserve su disco Lenovo y su información bajo su custodia, mejorando la seguridad y mitigando potenciales riesgos de responsabilidad civil. El servicio Keep Your Drive de Lenovo le permite guardar el disco defectuoso antes de entregar el ordenador a Lenovo para su reparación.



Ascenso de categoría internacional⁶

Extiende la cobertura fuera del país de origen y obtenga el mismo nivel de servicio internacionalmente, incluso para servicios de ascenso de categoría como Garantía de la batería sellada, 'Keep your Drive' y Protección contra daños accidentales.



5 RAZONES POR LAS QUE ELEGIR LENOVO HACE UNA DIFERENCIA



Merecedores de confianza en todo el mundo



Experiencia en todas las categorías



Confianza en nuestros productos



Tecnología de refuerzo empresarial



Red de soporte flexible



Inserte aquí el logotipo de su empresa o la información de contacto usando Adobe Acrobat Professional.

WWServices - PremPartnerGuide - 092619 - ChannelComm -RL/PS

- 1 El soporte está limitado a selectas aplicaciones de software. No incluye asistencia de asesoramiento o técnica para aplicaciones de software empresariales o software personalizado, específico del sector. Póngase en contacto con el centro de Premier Support para obtener una lista del software admitido.
- 2 Si Lenovo determina que el problema está cubierto por la garantía y no puede resolverse a través del teléfono o mediante una pieza que pueda reemplazar el cliente, la reparación se hará in situ donde el servicio esté disponible. De lo contrario, se recurrirá a la entrega del mejor servicio disponible. Las llamadas recibidas después de las 4 de la tarde hora local, requieren de un día laborable adicional para la prestación del servicio.
- 3 No disponible en todos los mercados.
- 4 La falta de existencia de algunas piezas podría demorar la entrega del servicio.
- 5 Será totalmente habilitado en 2019. Varios niveles disponibles. Se aplican criterios selectos. Póngase en contacto con su representante de ventas local para obtener más detalles.
- 6 Disponible solo para productos con la marca Think.

Todos los productos y las ofertas están sujetos a disponibilidad. Lenovo se reserva el derecho de alterar las ofertas y especificaciones de productos en cualquier momento, sin previo aviso. Lenovo hace todos los esfuerzos posibles para garantizar la exactitud de toda la información, pero no es responsable de cualquier error editorial, fotográfico o tipográfico. Todas las imágenes se incluyen solo con fines de ilustración. Para consultar especificaciones completas de productos, servicios y garantía de Lenovo, visite www.lenovo.com. Las siguientes son las marcas comerciales o marcas registradas de Lenovo: Lenovo, el logotipo de Lenovo, ThinkPad, For Those Who Do y ThinkPlus. Otros nombres de empresas, productos y servicios pueden ser marcas comerciales o marcas de servicio de terceros. © 2019 Lenovo. Todos los derechos reservados.