



**Lenovo Support Services**

# Libera a tu equipo de TI, y potencia tus clientes finales

## Premier Support

Impulsar la transformación digital se torna cada vez más difícil. Con trabajadores híbridos que requieren más apoyo, y recursos de TI absorbidos por tareas rutinarias de mantenimiento y reparación, apenas queda tiempo para la innovación. A menos que puedas transferir estas tareas a otra persona.

Premier Support te ofrece acceso directo a expertos para resolver problemas de hardware y software rápidamente. No se trata de una solución de problemas guionada: habla con ingenieros de Lenovo reales, locales y preparados para ayudarte.

Obtén un soporte de TI fiable y sin problemas, que funcione en todo momento. Así, podrás mantener a tus empleados innovando.

**Obtén más información ingresando a [lenovo.com/premier-support](https://lenovo.com/premier-support)**

**Smarter  
technology  
for all**

**Lenovo**

# Conocemos los desafíos a los que te enfrentas

## Tu equipo de TI está ocupado

En lugar de centrarse en el crecimiento, dedican la mayor parte de su tiempo a tareas de mantenimiento cotidianas.

Mientras los trabajadores remotos luchan contra los contratiempos del día a día y los fallos de los dispositivos, depende de TI mantenerlos en funcionamiento. Pero esto es demasiado para un equipo con pocos recursos.

Según un estudio reciente, entre los principales problemas de TI se encuentran el apoyo a los trabajadores para que realicen adecuadamente su trabajo diario, la seguridad y la protección de datos<sup>1</sup>.

Tu equipo de TI necesita un respiro. Trabajar con un socio empresarial externo es una forma de dárselo.

## Impulsa EX

Ya se trate de un dispositivo lento o de problemas de conectividad, los trabajadores confían en que TI solucione su problema, y rápidamente. La lentitud de la respuesta de TI hace que la gente pierda concentración y motivación.

Los usuarios finales pierden alrededor de 3 horas cada vez que envían un ticket de TI. Encontrar una forma de llevarlos del ticket a la resolución más rápidamente minimiza el costoso tiempo de inactividad, y eleva la moral de los empleados y la productividad general.

Según el Global IT Experience Benchmark Report, los centros de servicios de TI externalizados pueden mejorar la experiencia de los empleados hasta en un 36%<sup>2</sup>.

## Los costos están aumentando

El trabajo híbrido requiere una flota de dispositivos optimizada. Sin embargo, la escasez de trabajadores informáticos cualificados ha hecho mucho más difícil brindar soporte a la creciente plantilla híbrida: el tiempo de inactividad ha aumentado y el rendimiento ha ido bajando.

La tecnología evoluciona rápidamente, y con ella las exigencias de los empleados. Para hacer felices a tus empleados y mejorar la productividad, empieza por adoptar nuevas formas de trabajar y darles el apoyo que necesitan.

Una línea directa y sin fisuras con técnicos expertos significa que tus empleados pueden resolver sus problemas mucho más rápido, lo que les da más autonomía durante toda la jornada laboral.

## Devuelve el tiempo de actividad a tu equipo de TI, y potencia su capacidad con Premier Support

### Tiempo para innovar



Libera a tu equipo de TI para que se centre en la innovación estratégica. Premier Support proporciona acceso a expertos de primera clase para cubrir el mantenimiento diario, aliviando la carga de la tecnología heredada.

Aumenta la resiliencia y la capacidad de tus propios equipos de TI, externalizando la reparación de problemas para impulsar la productividad.

### Cobertura en cualquier momento y lugar



Proporciona asistencia a tus usuarios finales donde y cuando sea que la necesiten. Ya estén en la oficina, de viaje o trabajando a distancia, los empleados pueden solucionar problemas fácilmente y esperar el mismo nivel VIP de asistencia.

Gracias a la asistencia avanzada disponible online y a través de una línea telefónica exclusiva, tus empleados tienen un camino claro e inmediato hasta el técnico adecuado, lo que minimiza las interrupciones y maximiza la productividad. La resolución rápida y fiable de los problemas mejora la experiencia de los empleados y mantiene el crecimiento de tu empresa.

# Conoce más acerca de Premier Support

Premier Support ofrece un soporte de TI fluido y confiable que funciona constantemente, reduciendo el tiempo de inactividad para maximizar la productividad del usuario final.

CARACTERÍSTICAS	Soporte Depot	Soporte OnSite	Premier Support	Premier Support Plus
Reparación de máquinas averiadas.	✓	✓	✓	✓
Soporte técnico avanzado disponible online y a través de una línea telefónica exclusiva .	X	X	✓	✓
Soporte de hardware y software de fabricantes de equipos originales (OEM) <sup>3</sup> .	X	X	✓	✓
Punto de contacto único para simplificar la gestión integral de casos.	X	X	✓	✓
Technical Account Managers (TAM) a disposición.	X	X	✓	✓
Priorización de piezas y mano de obra in situ al siguiente día hábil <sup>4</sup> .	X	X	✓	✓
Informes estándar disponibles (nivel de servicio, repeticiones, garantía de entrada/salida, etc).	X	X	✓	✓
Lenovo Service Connect para la gestión de activos, soporte de productos y seguimiento de casos (o solicitudes) de servicio.	X	X	✓	✓
Opción de Etiquetado de Activos Premier para la gestión de inventario e información del centro de contacto Premier.	X	X	✓	✓
Detección proactiva y predictiva de problemas, creación de casos y notificación <sup>5</sup> .	X	X	X	✓
Services Engagement Manager (SEM) para una gestión proactiva de los activos y de las relaciones <sup>6</sup> .	X	X	X	✓
Protección Contra Daños Accidentales (ADP) cubre accidentes más allá de la garantía base <sup>4</sup> .	X	X	X	✓
Retención del Disco Duro (KYD) <sup>4</sup> .	X	X	X	✓
Cobertura de la Batería Sellada (SBTY) hasta 4 años <sup>4</sup> .	X	X	X	✓
Servicio de Garantía Internacional (ISE) extiende la cobertura de ADP, KYD, and SBTY internacionalmente <sup>7</sup> .	X	X	X	✓
Cobertura de los productos de consumo vendidos a clientes comerciales.	X	X	✓	✓

# Premier Support en detalle

## Technical Account Management

Cuente con un único punto de responsabilidad para la gestión de casos. Estamos en contacto con TI para mantener la confianza, mientras tus empleados tienen acceso inmediato a expertos.

## Lenovo Service Connect

Gestiona tu flota de dispositivos con visibilidad de la base instalada y controla fácilmente el nivel de estado de las solicitudes de asistencia.

## Etiquetado de Activos Premier<sup>8</sup>

Protege tus dispositivos durante todo su ciclo de vida y reduce el riesgo de robo y pérdida que puede suponer el trabajo híbrido.

Estas etiquetas opcionales muestran información de red y ubicación, así como detalles de configuración para una mayor visibilidad.

# Aumenta el nivel de soporte

Recupera la productividad y la satisfacción con Premier Support.

Libera a tu equipo de TI, potencia a tus usuarios finales e impulsa la transformación digital con acceso a una solución de problemas de élite. Puedes confiar en técnicos expertos para aprovechar la prioridad de las piezas con respuesta al siguiente día hábil y mano de obra in situ para las reparaciones.

---

# Desbloquea mejores resultados.

**Obtén más información** sobre Premier Support

WWServices\_Premier-Support\_folleto\_080723\_ext\_TS

(1) Principales problemas y soluciones digitales y de TI para PYMES, basado en los estudios Konica Minolta de junio de 2021, (2) Global IT Experience Benchmark H1/2022, HappySignals, (3) Solo software OEM, asistencia técnica de nivel 1, (4) Depende de la ubicación geográfica, las piezas y la disponibilidad de hardware, (5) Se requiere autorización del cliente y sistema operativo Win10 o Win11; sustitución de componentes en caso de alerta naranja, incluso sin confirmación de diagnóstico, (6) Mínimo 500 unidades, (7) No aplica a modelos para PYMES/consumo, (8) Disponible solo en dispositivos fabricados bajo pedido.

Lenovo se reserva el derecho a modificar la oferta y las especificaciones de los productos en cualquier momento y sin previo aviso. Lenovo hace todo lo posible para garantizar la exactitud de toda la información, pero no se hace responsable de ningún error editorial, fotográfico o tipográfico. Todas las imágenes tienen únicamente fines ilustrativos. Para conocer las especificaciones completas de los productos, servicios y garantías de Lenovo, visite [www.lenovo.com](http://www.lenovo.com). Lenovo y el logotipo de Lenovo son marcas comerciales o marcas registradas de Lenovo. Otros nombres de empresas, productos y servicios pueden ser marcas comerciales o marcas de servicio de terceros. © Lenovo 2023. **Todos los derechos reservados.**

Lenovo