



Lenovo Support Services

成功への道を切り拓く

プレミアムサポート・プラス

組織の IT チームは日常の保守とサポート業務に追われイノベーションにじっくりと取り組めていません。とはいえ、IT人材が不足するなか、新規採用は簡単ではありません。

CIOとITチームにとって、リモートワーカーのサポートとデジタルトランスフォーメーションの促進を一手に引き受けることは、とても困難です。そのため、新しいテクノロジーや手段を早急に導入する必要があります。

プレミアムサポート・プラスについて詳しくは、
lenovo.com/premier-support-plus をご覧ください。

Smarter
technology
for all

Lenovo

今こそ変化のとき

以下のような複数の要素が絡み合っ、今日の複雑なデジタル環境が生み出されています。

- テクノロジーの急速な日々の進化と、熟練したITサポート担当者の不足
- ITサポートチームは日常的な保守業務で多くの工数を取られている
- サポートが必要な従業員が日常的に使用するデバイスとプラットフォームの増加
- オフィス、リモート、ハイブリッドのそれぞれで、サポートに対するニーズやフレックスタイムの時間帯が異なる
- 従業員エクスペリエンス (EX) の質が低いと従業員の士気や生産性が低下し、離職率が高まることも

複雑な IT 環境にこそ 単一でのシンプルな サポート ソリューションを

SMBからグローバル・エンタープライズまで、世界中の企業が自社のIT環境をパンデミック終息後の世界のニーズに合わせる必要に迫られています。そこにはITサポートソリューションも含まれます。

外部のITサポートサービスに期待することは各企業で多少異なるでしょう。それでもすべての企業に共通する課題は、過去にない勢いで複雑化していくIT環境にどう対処するかということです。これには今まで以上に多くのリソース、知識、人材を必要とします。

存続ではなく成長を

デジタル環境、ハイブリッド環境、変化の激しい環境、名前は何であれ、組織のデバイスを最適な状態に保ち、従業員の満足度と生産性を保つということは大変な難題です。

リモートワークや外出先ならではのPCサポートの難しさというものがあります。不意の水濡れ、日常的な予期せぬ事故、デバイスのトラブルなどのほか、ユーザーの孤立、生産性の低下、サポートへのアクセスの悪さに関する問題の克服も求められます。

在宅勤務、外出先での業務、海外出張のすべてに包括的かつ柔軟に対応するには、多大なリソースとコスト、そして大規模な計画が必要です。

従業員 エクスペリエンスへの 投資の必要性

CIOとIT管理者の責任が増している領域の1つに、EX (従業員エクスペリエンス) の向上が挙げられます。多くの場合、人事部門と連携しながら取り組むこととなります。

最近のベンチマーク・テストから、ITサポート依頼を提出してから解決するまでには、平均で約3時間かかることが明らかになりました。さらに、22%がリモートワークへのサポートが不十分と回答しています。つまり、サポートを得るまでに多くの時間を必要とする場合、従業員の不満を引き起こす可能性が高くなります。IT 責任者はストレスのないサポートソリューションへのアクセスを確保して、従業員のこうした不満と生産性低下を回避しなければなりません。



ITサポートサービスに プラスαを

どうすれば、バッテリーやハードディスクの故障などの予期せぬ事故に対処して従業員の生産性を保つと同時に、予算をコントロールしながらデジタルトランスフォーメーションに注力できるでしょうか。世界のどこにいても保証サービスを利用したり、AIによる洞察を活用して組織で管理するデバイスの健全性を監視したりする方法はあるでしょうか。

おそらく多くの方が同じような疑問をいくつもお持ちかと思います。レノボはたった1つのソリューションで解決できます。

プレミアムサポート・プラスで 負担を軽減

手間のかかる業務はレノボにお任せください。レノボが故障/修理業務を肩代わりしてITチームの重圧を緩和します。その分、空いた時間をイノベーションにお使いいただけます。

プレミアムサポート・プラスを活用すれば、レノボのサポートエンジニアと直接やり取りでき、ユーザーが感じるストレスをなくすことができます。また、IT環境の柔軟性と能力が高まります。ユーザーとチームは業務をすばやく再開して、ビジネスの推進に時間を使うことができ、創造性を発揮できます。

プレミアムサポート・プラスの概要

プレミアムサポート・プラスはシームレスで信頼性が高いITサポートをいつでも提供します。これによってダウンタイムが減少し、ユーザーの生産性が最大化されます。

内容	標準のデポ・サポート	標準のオンサイト・サポート	プレミアムサポート	プレミアムサポート・プラス
デバイスの故障/修理サポート	✓	✓	✓	✓
24 時間年中無休のテクニカルサポート	-	-	✓	✓
ハードウェアと相手先商標製造 (OEM) ソフトウェアの包括的なサポート ¹	-	-	✓	✓
一元化された窓口によるエンドツーエンドのシンプルなケース管理	-	-	✓	✓
テクニカル・アカウント・マネージャーによるエスカレーション管理	-	-	✓	✓
翌営業日のオンサイト対応と部品の優先手配 ²	-	-	✓	✓
レポートの標準提供 (サービスレベル、レポート、保証状況など)	-	-	✓	✓
Lenovo Service Connect による資産管理、製品サポート、サービスまたはリクエストの追跡	-	-	✓	✓
プレミアム・アセット・タグ・オプションによるインベントリ管理とプレミアム・コンタクトセンターへの情報照会	-	-	✓	✓
予測に基づいたプロアクティブな問題検出、ケース作成、通知 ³	-	-	-	✓
サービス・エンゲージメント・マネージャー (SEM) によるプロアクティブな資産レポートの作成と関係管理 ⁴	-	-	-	✓
アクシデント・ダメージ・プロテクション (ADP) による、保証外の修理への対応 ²	-	-	-	✓
ハードディスク返却不要サービス (KYD) による、ハードディスクの保持 ²	-	-	-	✓
最長4年間の内蔵バッテリー (SBTY) 交換サービス ²	-	-	-	✓
インターナショナル保守サービス (ISE) でADP、KYD、SBTYの適用範囲を国外へ拡張	-	-	-	✓
法人が購入したコンシューマー製品のサポート	-	-	-	✓

プレミアムサポート・プラスの詳細

予測および予防機能と追加の保護サービスを組み合わせ、最高レベルでのサポートサービスを提供します。

迅速な問題解決とサポートエンジニアの24時間年中無休対応によって、IT部門は問題に先手を打つことができます。また、ビジネスの生産性が保たれ、ポジティブなEXが促進されます。

プレミアム・サポート：ITスタッフとエンド・ユーザーの両方がVIPサービスの対象になります。高度なトラブルシューティングによって生産性が高まります。翌営業日のオンサイト修理、部品と人材の優先手配を提供し、24時間年中無休で対応します。²

サービス・エンゲージメント・マネージャー (SEM)⁴：レノボのグローバルなサポート・スタッフがお客様に専属で支援いたします。サービス・エンゲージメント・マネージャーは、サービスの提供に関する問題、エスカレーション、デバイス資産のレポート作成を担うワンストップの対応窓口です。

予測に基づいたプロアクティブなサポート³：Lenovo Device Intelligence のAIによる洞察を活用し、ユーザーは予測に基づいたプロアクティブなアラートを受けとることができます。これによって問題を未然に防ぎ、ダウンタイムを回避して生産性を確保できます。

アクシデント・ダメージ・プロテクション (ADP)²：こぼしたコーヒーから電力サージにいたるまで予期せぬ事故に対応します。修理やシステム交換と比べて通常 28 ~ 75%* のコスト節減をおこなうことができます。

国際的保守サービス (ISE)：海外出張時のトラブル対応を支援いたします。アクシデント・ダメージ・プロテクション、ハードディスク返却不要、内蔵バッテリー交換サービスの適用範囲を国外へ拡張いたします。

ハードディスク返却不要サービス (KYD)²：ハードディスクを返却することなくビジネス・データをご自身で破棄できます。これによってデータ・セキュリティが向上し、データ・プライバシーおよびデータ保持要件に関するコンプライアンスを確保できます。

内蔵バッテリー交換サービス (SBTY)²：必要なタイミングでレノボ認定の技術者が効果的かつ効率的にバッテリーを交換。ダウンタイムが最小化され、ビジネスの生産性が向上します。

コンシューマー製品のサポート：コンシューマー向けデバイスの方がニーズに合っていたとしてもご心配は無用です。プレミアムサポート・プラスを解約することなく、引き続きVIPサポートをお受けいただけます。

*レノボの過去のデータに基づく

プレミアサポート・プラスについて ぜひお問い合わせください

レノボは皆様がポジティブなビジネス成果を得るためのお手伝いをいたします。ITチームの重圧を軽減してイノベーションへの道を切り拓きましょう。プレミアサポート・プラスが24時間年中無休で故障/修理業務をお引き受けします。高い技能を持つレノボのサポートエンジニアを活用すれば、ITの人材不足が緩和されます。

EXに関する課題を軽減するためにも、レノボのシームレスで拡張性が高く、信頼できるプレミアサポート・プラスのサービスをぜひ内部顧客に。自宅やオフィス、その他あらゆる場所でお役立ていただけます。

プラスなサポートでイノベーションを 解放し、ユーザーの効率性を促進： プレミアサポート・プラス

プレミアサポート・プラスについて詳しくはこちらをご覧ください。

www.lenovo.com/premier-support-plus

WWServices_Premier-Support-Plus_brochure_020623_ext_TS

- (1) OEM ソフトウェアのみ、レベル1 のベスト・エフォート・サポート
- (2) 市場、部品およびハードウェアの在庫状況によって変わります
- (3) お客様による許可と Win10 または Win11 OS が必要です。緊急時には、診断の際に問題が確認されなくても部品交換が行われます。
- (4) 500 台以上ご契約のお客様が対象です

レノボは、提供製品や仕様をいつでも予告なく変更できる権利を保有するものとします。レノボでは、すべての記載内容について正確を期すよう最善を尽くしておりますが、万一の編集や写真の誤り、誤字などについてはご容赦いただきますようお願いいたします。すべての画像は説明のみを目的としています。レノボの製品、サービス、保証の仕様の詳細は、<https://www.lenovo.jp.com/business/support/pc/menu/> で、ご覧いただけます。Lenovo、Lenovo ロゴは、レノボの商標または登録商標です。その他の社名、製品名、サービス名は、各社の商標またはサービスマークである場合があります。© Lenovo 2023. All rights reserved.

Lenovo