



Lenovo サポート・サービス

エンドユーザーを支援して IT部門のリソースを解放する

Premier Support

デジタル・トランスフォーメーションの推進はますます難しくなっています。ハイブリッドな働き方が広まったことでサポート件数が増え、IT部門が日々のメンテナンスやエンドユーザーからの問い合わせ対応に追われる時間が多くなり、イノベーションに費やす時間を確保することが難しくなっています。

Premier Support を利用すると、24 時間年中無休で故障 / 修理業務をお引き受けします。システムによるトラブルシューティングではなく、エンジニアが直接対応します。

シームレスで信頼性の高い IT サポートをいつでもご利用いただけます。お客様の IT 部門のリソースをイノベーションに費やすことが可能です。

Premier Support について詳しくは、こちらのサイトをご覧ください: lenovo.com/premier-support

**Smarter
technology
for all**

Lenovo

お困りごと

IT 部門の業務負荷が増大

IT 部門は、日常的なメンテナンスやサポートに多くの時間を費やし、事業成長につながる仕事に注力することが難しくなっています。リモートで働く従業員の予期せぬ障害やデバイスの故障の際には IT 部門による対応が求められ、その負担は増大しています。

最近の調査によると、IT チームの主な課題は、従業員が日常業務を適切に遂行するためのサポートと、セキュリティ、データ保護となっています¹。

外部パートナーとの連携により IT 部門の業務負荷の軽減が期待できます。

従業員エクスペリエンスの低下

デバイスの速度の問題や、接続の問題など、従業員はさまざまな問題に直面しますが、IT 部門に頼ることで迅速に解決しようとし、IT 部門の対応が遅いと、従業員は集中力を失ったり、モチベーションを低下させたりします。

エンドユーザーは、IT 部門に問い合わせをする際に多くの時間を費やしています。問い合わせから解決までを迅速に行うことで、ダウンタイムを最小限に抑え、生産性が向上します。

『Global IT Experience Benchmark Report (グローバル IT エクスペリエンス・ベンチマーク・レポート)』では、IT サービス・デスクを外部委託することで従業員のエクスペリエンスが平均で 36% 向上することが示されています²。

コストの増加

ハイブリッド・ワークには、最適化されたデバイスが多数必要です。しかし、熟練した IT 技術者が不足しているため、増え続けるハイブリッド・ワーカーへのサポートがますます困難になっています。ダウンタイムが増え、パフォーマンスも低下を続けています。

テクノロジーの急速な進化に伴い、従業員が求めることも変化しています。従業員満足度を上げ、生産性を向上させるためのサポートが必要です。

経験豊かな技術者とシームレスに直接やり取りできるため、従業員は今までよりもはるかに迅速に問題を解決し、時間を無駄にせず業務をこなせるようになります。

Premier Support で IT 部門の負担を軽減し、業務効率を向上

イノベーションのための時間



IT 部門が戦略的イノベーションに注力できるようにします。Premier Support では、レガシーシステム等に起因する日々のメンテナンスに Lenovo のエンジニアが対応し IT 部門の負担を軽減します。

故障 / 修理のサポートを外部委託することで、IT 部門の業務効率を高めることができます。

時間や場所にかかわらず対応



オフィスでも、外出先でも、自宅でも、必要な場所でサポートを提供し、トラブルの解決が即時できます。

24 時間年中無休でオンラインまたは電話でのサポートを受けられ、業務の中断を最小限に抑えて生産性を最大化できます。

迅速な問題解決により、従業員エクスペリエンスを向上させ、お客様のビジネス成長率の維持貢献します。

Premier Support の概要

Premier Support 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、ユーザの生産性が最大化されます。

機能	標準の 引取り サポート	標準の オンサイト・ サポート	Premier Support	Premier Support Plus
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	X	X	✓	✓
ハードウェアと相手先ブランド製造 (OEM) ソフトウェアのサポート ³	X	X	✓	✓
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	X	X	✓	✓
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	X	X	✓	✓
翌営業日のオンサイト対応と部品の優先手配 ⁴	X	X	✓	✓
レポートの標準提供 (サービスレベル、リピート、保証状況など)	X	X	✓	✓
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	X	X	✓	✓
プレミア・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・コンタクトセンターへの情報照会	X	X	✓	✓
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 ⁵	X	X	X	✓
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 ⁶	X	X	X	✓
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 ⁴	X	X	X	✓
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 ⁴	X	X	X	✓
最大 4 年間の内蔵バッテリー (SBTY) 交換サービス ⁴	X	X	X	✓
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 ⁷	X	X	X	✓
法人が購入したコンシューマー製品のサポート	X	X	✓	✓

Premier Support の詳細

テクニカル・アカウント管理

エスカレーション管理は一元化された責任体制で行います。Lenovo はお客様の IT 部門と連携しており、エンドユーザーは Lenovo エンジニアにいつでも相談が可能です。

Lenovo Service Connect

設置済デバイスのフリートを管理し、サポート依頼に対する現在の状況を確認することができます。

プレミア資産タグ⁸

ライフサイクル全体を通じてデバイスを保護し、ハイブリッド・ワークに起因する盗難や紛失のリスクを軽減します。

オプションのプレミア資産タグは、ネットワークと位置情報、構成の詳細を表示します。

ぜひご相談ください

Premier Support を利用することにより、生産性と従業員満足度の向上が期待できます。

エンドユーザーをサポートすることで IT チームを解放し、デジタルトランスフォーメーションの推進に注力できます。Lenovo エンジニアによる 24 時間年中無休のサポートは、翌営業日対応のオンサイト修理や部品の優先手配なども行います。

より良い成果を上げるために

[こちら](#)で Premier Support についてご確認ください。

WWServices_Premier-Support_brochure_080723_ext_TS

(1) 『Top SMB digital & IT pain points & solutions, what does the research say?』、Konica Minolta、2021 年 6 月 (2) 『Global IT Experience Benchmark: H1/2022』、HappySignals (3) OEM ソフトウェアのみ、レベル 1 ベスト・エフォートでのサポート (4) 市場、部品、およびハードウェアの入手のしやすさによって異なります (5) 顧客の承認と Win 10 または Win 11 の OS が必要です。コンポーネントの交換は診断で問題が確認されていない場合でも迅速に実施されます (6) 最小 500 ユニット (7) SMB/ 消費者モデルでは適用されません (8) 受注生産システムでのみ利用可能

Lenovo 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。Lenovo 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。Lenovo 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、Lenovo 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