

Lenovo Support Services

Smarter oferece suporte que impulsiona um negócio imparável

Lenovo Premier Support for Devices Suite

Hoje, os colaboradores dependem dos dispositivos não apenas para trabalhar, mas como habilitadores estratégicos de produtividade e inovação. À medida que os dispositivos passam a viabilizar cada vez mais o que as equipes conseguem realizar, mantê-los funcionando de forma contínua torna-se cada vez mais complexo, com demandas crescentes por conectividade, desempenho e confiabilidade pressionando tanto os usuários finais quanto as equipes de TI.

Premier Support for Devices oferece suporte especializado projetado para maximizar o tempo de atividade e impulsionar a inovação. Ao combinar automação com tecnologia de IA e conhecimento humano, o suporte deixa de ser um centro de custos e passa a atuar como um motor de produtividade.

O Premier Support for Devices Suite reúne os recursos de suporte mais avançados da Lenovo para manter os usuários produtivos, os dispositivos confiáveis e as equipes de TI focadas em prioridades de maior valor. Do troubleshooting especializado a insights proativos e consistência global, a solução oferece uma experiência de suporte unificada que aumenta a continuidade, o desempenho e a confiança em toda a frota de dispositivos.

Descubra os desafios de suporte em evolução que moldam o cenário atual de dispositivos e como o Premier Support foi projetado para atendê-los. Veja o que os ambientes de dispositivos de hoje exigem do suporte moderno e como a abordagem certa pode fazer a diferença.

Por que o suporte tradicional a dispositivos está deixando de funcionar e o que as organizações enfrentam hoje

As frotas de dispositivos agora são centrais para a forma como os colaboradores trabalham, colaboram e inovam. Quando ocorrem problemas, o impacto é imediato e mensurável. **Em média, as organizações perdem 3 horas e 12 minutos[1] por incidente de TI, e 97% das grandes empresas relatam que uma única hora de indisponibilidade custa mais de US$ 100.000[2] por ano**. Ao mesmo tempo, espera-se que as equipes de TI respondam mais rápido, deem suporte a mais dispositivos e gerenciem uma complexidade crescente, muitas vezes sem recursos adicionais.

À medida que os ambientes de dispositivos evoluem e os PCs habilitados por IA se tornam padrão, a lacuna entre os modelos tradicionais de suporte reativo e as exigências modernas continua a aumentar.

Quando incidentes em dispositivos interrompem a produtividade, os custos aumentam rapidamente

Mesmo problemas menores em dispositivos podem paralisar o trabalho. Com os colaboradores cada vez mais dependentes de seus dispositivos, a indisponibilidade afeta diretamente a produtividade, a experiência do colaborador e os resultados do negócio. Modelos tradicionais de suporte reativo geralmente resolvem os problemas apenas após os usuários serem impactados, levando à reincidência de incidentes e ao aumento dos custos de suporte.

O Premier Support enfrenta esse desafio ao oferecer **acesso direto a engenheiros especialistas, tempos de resposta mais rápidos e identificação proativa de problemas**, ajudando a resolver falhas mais cedo no ciclo do incidente, reduzindo interrupções e limitando ocorrências repetidas.

A crescente complexidade dos dispositivos exige maior especialização e visibilidade

Hoje, as organizações gerenciam uma combinação diversa de dispositivos, formatos, sistemas operacionais e PCs habilitados por IA em forças de trabalho distribuídas. Até o final de 2026, espera-se que 100%[3] das compras corporativas de PCs sejam de PCs de próxima geração com IA, aumentando significativamente a necessidade de habilidades especializadas e maior profundidade técnica. Ao mesmo tempo, 91%4 das organizações relatam lacunas de habilidades ou de equipe relacionadas à infraestrutura de IA, limitando sua capacidade de antecipar problemas ou manter visibilidade consistente sobre a saúde dos dispositivos.

O Premier Support ajuda a enfrentar esse desafio ao fornecer **diagnósticos especializados, insights preditivos e orientações preventivas**, oferecendo às equipes de TI a profundidade técnica e a visibilidade necessárias para gerenciar ambientes de dispositivos cada vez mais complexos.

As equipes de TI estão sobrecarregadas e dependem cada vez mais de suporte externo

Embora as demandas relacionadas aos dispositivos continuem crescendo, a capacidade das equipes de TI muitas vezes não acompanha esse ritmo. Espera-se que as equipes deem suporte a mais usuários e mais dispositivos, mantendo tempos de resolução mais rápidos. Como resultado, mais de 70%5 das organizações agora terceirizam o suporte não apenas para reduzir custos, mas para obter acesso a conhecimento escalável e sempre disponível, especialmente em áreas como IA e segurança.

O Premier Support complementa as equipes internas ao atuar como uma extensão das operações de TI, oferecendo **cobertura contínua, resolução conduzida por especialistas** e monitoramento proativo, reduzindo a carga de trabalho, quebrando ciclos reativos e restaurando a previsibilidade operacional.

A experiência Premier Support

Poder da expertise

91% dos clientes do Premier Support afirmam que escolheriam o serviço novamente[6].

Global e confiável

Suporte consistente a dispositivos entregue em mais de **100 mercados em todo o mundo[7].**

Sempre disponível

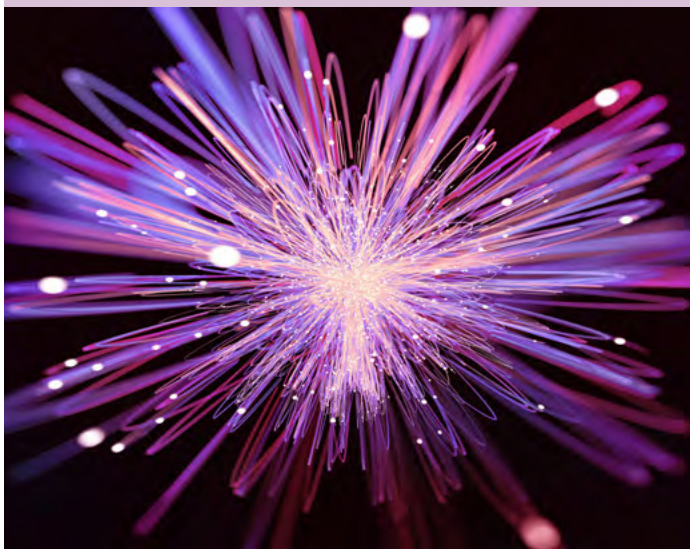
Cobertura 24/7/365[7] garante suporte especializado sempre que e onde for necessário.

Entrega comprovada

Uma rede de **30 hubs do Premier Support** sustenta um serviço consistente e de alta qualidade em escala global.

Liderança confiável

Suporte do fornecedor **número 1 de PCs com IA no mundo** reforça a confiança no suporte a dispositivos em grande escala.



Premier Support for Devices Suite - comparação de recursos em resumo

Recursos	Standard Support	Premier Support	Premier Support Plus
Suporte de hardware para reparo e substituição Serviços de reparo e substituição para dispositivos com falha, restaurando a operação normal.	✓	✓	✓
Suporte técnico avançado 24/7/365[7] Acesso contínuo a serviços de suporte técnico disponíveis a qualquer momento.	–	✓	✓
Acesso telefônico direto a engenheiros Suporte telefônico direcionado diretamente a engenheiros credenciados do Premier Support, para assistência personalizada e sem scripts.	–	✓	✓
Acesso multicanal ao suporte Acesso ao suporte por chat com AI Agent7, chat com atendente ao vivo e criação eletrônica de chamados.	–	✓	✓
Agente de IA[7] Assistente inteligente de suporte que oferece atendimento personalizado, troubleshooting e acesso em tempo real ao status de reparo e garantia.	–	✓	✓
Gestão de chamados de ponta a ponta Ponto único de contato gerenciando os chamados desde a criação até a resolução.	–	✓	✓
Gerentes Técnicos de Conta Recurso técnico que fornece gerenciamento de escalonamento e coordenação para problemas complexos de dispositivos, quando solicitado.	–	✓	✓
Suporte abrangente para hardware e software OEM[8] Suporte para hardware Lenovo e software OEM, incluindo orientações de configuração e assistência do tipo como fazer para PCs e PCs com IA.	–	✓	✓
Atendimento presencial no próximo dia útil[7,10] Peças priorizadas e mão de obra presencial no próximo dia útil, quando o serviço onsite é necessário.	–	✓	✓
Relatórios padrão Acesso, mediante solicitação, a relatórios de serviço que cobrem níveis de serviço, reincidência de incidentes e status de garantia.	–	✓	✓
Service Connect aprimorado Acesso a ferramentas avançadas de suporte a produtos e acompanhamento de chamados para clientes elegíveis.	–	✓	✓
Cobertura comercial para dispositivos de consumo Cobertura para dispositivos de consumo adquiridos e utilizados em ambientes comerciais.	–	✓	✓
Detecção proativa e preditiva de incidentes Detecção de problemas, criação de chamados e notificações impulsionadas pelo Lenovo Device Orchestration para ajudar a identificar falhas mais cedo[11].	–	–	✓
Painéis de saúde dos dispositivos Visibilidade sobre métricas de desempenho dos dispositivos, incluindo gerenciamento de energia e saúde[11] geral do dispositivo.	–	–	✓
Atualizações automatizadas de BIOS e firmware Gerenciamento e implantação automatizados de atualizações de BIOS e firmware para manter a estabilidade[11] dos dispositivos.	–	–	✓
Gerente de Engajamento de Serviços (SEM)[12] Recurso dedicado da Lenovo que fornece relatórios proativos de ativos e gerenciamento contínuo do relacionamento.	–	–	✓
Extended Battery Coverage Cobertura para baterias por até cinco anos.	–	–	✓
Proteção contra danos acidentais[7] Cobertura para danos acidentais além dos termos padrão de garantia, incluindo número ilimitado de solicitações de reparo.	–	–	✓
Manutenção do disco com o cliente Retenção de discos com falha pelo cliente, apoiando requisitos de segurança de dados, conformidade e políticas internas de tratamento de informações.	–	–	✓
Direito a atendimento internacional Extensão dos serviços do Premier Support, incluindo Keep Your Drive, Accidental Damage Protection e Extended Battery Coverage, em localidades internacionais.	–	–	✓

Uma experiência de suporte criada para a forma como os dispositivos são usados hoje

O Premier Support for Devices Suite reúne assistência conduzida por especialistas, insights proativos e consistência global para oferecer uma experiência de suporte confiável para ambientes modernos de dispositivos. Ao tratar os problemas mais cedo, reduzir interrupções e fornecer resultados previsíveis, a solução **ajuda as organizações a manter a produtividade, reduzir a sobrecarga operacional e dar suporte aos usuários onde quer que o trabalho aconteça.**

85% dos clientes do Premier Support[9] afirmam que a Lenovo é fácil de fazer negócios, reforçando a confiança em uma experiência de suporte projetada para remover fricções e simplificar as operações do dia a dia.

Com o Premier Support, o suporte a dispositivos se torna uma vantagem estratégica, ajudando seu negócio a se tornar imparável.



Descubra a diferença do Premier Support

Entre em contato com seu representante Lenovo para explorar a abordagem de suporte mais adequada ao seu ambiente de dispositivos e às necessidades da sua organização.

Visite Lenovo.com

Avisos legais e citações

1. HappySignals, 2025 Global IT Experience Benchmark, 2025, insights de 2.275.520 respostas em 2024 em mais de 130 países
2. ITIC Corp, ITIC Reports & Surveys, 2025
3. Gartner Press Release, maio de 2024
4. Flexential, 2024 State of AI Infrastructure Report, 2024
5. Deloitte, Global Outsourcing Survey, 2024
6. Technology Business Research, Inc., conduzido em nome da Lenovo, 2023
7. Disponibilidade, recursos e opções de suporte podem variar por país ou região devido a requisitos locais e condições de mercado
8. Apenas software OEM, suporte nível 1 com melhor esforço
9. Com base em dados internos da Lenovo
10. Dependente do mercado e da disponibilidade de peças e hardware
11. Autorização do cliente e sistema operacional Win10 ou Win11 necessários. Substituições de componentes fornecidas em alertas amber mesmo sem confirmação de diagnóstico
12. Mínimo de 500 unidades

WWServices_Premier-Support-for-Devices-Suite_Brochure_011726_ext _TS
A disponibilidade dos serviços pode variar por país e por produto. A Lenovo reserva-se o direito de alterar ofertas e especificações de produtos a qualquer momento, sem aviso prévio. A Lenovo faz todos os esforços para garantir a precisão das informações, mas não se responsabiliza por erros editoriais, fotográficos ou tipográficos. Todas as imagens são apenas para fins ilustrativos. Para especificações completas de produtos, serviços e garantias Lenovo, visite Lenovo.com. Lenovo e o logotipo Lenovo são marcas registradas ou marcas comerciais da Lenovo. Outros nomes de empresas, produtos e serviços podem ser marcas ou marcas de serviço de terceiros.
© Lenovo 2026. Todos os direitos reservados.