

# Lenovo DaaS

## Dispositivo como Servicio y la evolución del soporte de TI

### La evolución del soporte de TI

En las últimas décadas, la evolución del soporte de TI ha seguido una interesante trayectoria, que en los últimos años casi ha llegado a un círculo completo.

La progresión comenzó con un simple enfoque en la resolución de problemas técnicos y evolucionó lentamente para centrarse en ofrecer soporte de una manera rentable, a menudo a expensas de la experiencia del cliente. Hoy en día, ha vuelto a un modelo centrado en el cliente que prioriza las preferencias del cliente y, al mismo tiempo, ofrece de forma eficaz los resultados de soporte deseados.

Al inicio de la era de la TI moderna, los proveedores de soporte de TI siguieron un modelo que colocaba a los técnicos de servicio en el lugar o muy cerca de los clientes con el objetivo principal de "mantener la empresa funcionando". Se centraban exclusivamente en la propia tecnología y en cómo mantenerla funcionando productivamente para sus usuarios. Se hizo muy poco hincapié en la experiencia general del cliente durante el proceso de soporte.

### Un círculo completo a través de un modelo híbrido

Y lo que es más importante, todos los clientes reciben asistencia de forma tal que la experiencia se adapta a sus preferencias y habilidades técnicas.

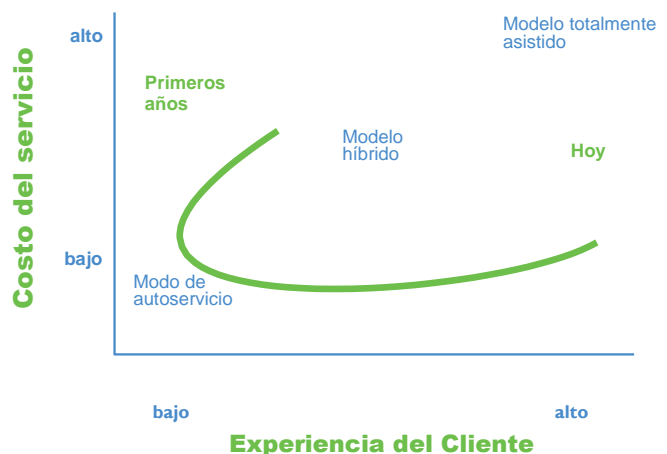
En los últimos años, el péndulo ha oscilado y se ha asentado en un híbrido de modelos anteriores que pone la experiencia del cliente en el centro de la forma en que se ofrece el soporte de TI. Busca una manera más personal de proporcionar el soporte que mejor se alinee con la forma de trabajar del cliente. Dada la diversidad de los perfiles generacionales en el lugar de trabajo y

Aunque los problemas técnicos normalmente se resolvieron de manera eficiente, la experiencia de los clientes a menudo se sentía un poco engorrosa, desarticulada y técnicamente abrumadora.

Con el tiempo, la economía mundial se interconectó aún más y las organizaciones buscaban nuevas formas de reducir los costos de los servicios. Los proveedores de soporte técnico comenzaron a trasladar centros de soporte crítico al extranjero a países de "bajo costo" como la India y Filipinas. La medida redujo significativamente los costos operativos, pero a menudo resultó en una experiencia del cliente muy guionada, impersonal y frustrante.

Los clientes rápidamente comenzaron a exigir un contacto más personal para la resolución de problemas y pidieron a los proveedores que reconsideraran su modelo operativo. Con el paso del tiempo y el progreso de la tecnología, los proveedores de soporte de TI comenzaron a realizar otra transición significativa para ofrecer un modelo de autoservicio optimizado que hizo uso de tecnologías como bots, web chat e inteligencia artificial para gestionar las interacciones de soporte al cliente. Una vez más, esta transición funcionó bien para reducir los costos operativos, pero continuó produciendo resultados mixtos en términos de experiencia del cliente.

### LA EVOLUCIÓN DEL SOPORTE DE TI



los diferentes grados de comodidad con la tecnología, los proveedores de soporte de TI ahora ofrecen una combinación de muchas de las soluciones anteriores. En un extremo del espectro, ofrecen soporte exclusivo, no guionado, soporte telefónico local para aquellos que desean un contacto personal. Por el contrario, a aquellos que se sienten cómodos con la tecnología se les ofrece un modelo de autoservicio a través de herramientas que respaldan la forma en que trabajan mejor. Esto se manifiesta a través de web chats, tickets de autoservicio, SMS, y diversas opciones adicionales. Y lo que es más importante, todos los clientes reciben asistencia de forma que la experiencia se adapta a sus preferencias y habilidades técnicas. Los proveedores han aprendido a equilibrar mejor el término medio entre el costo de la prestación y el nivel de servicio prestado.

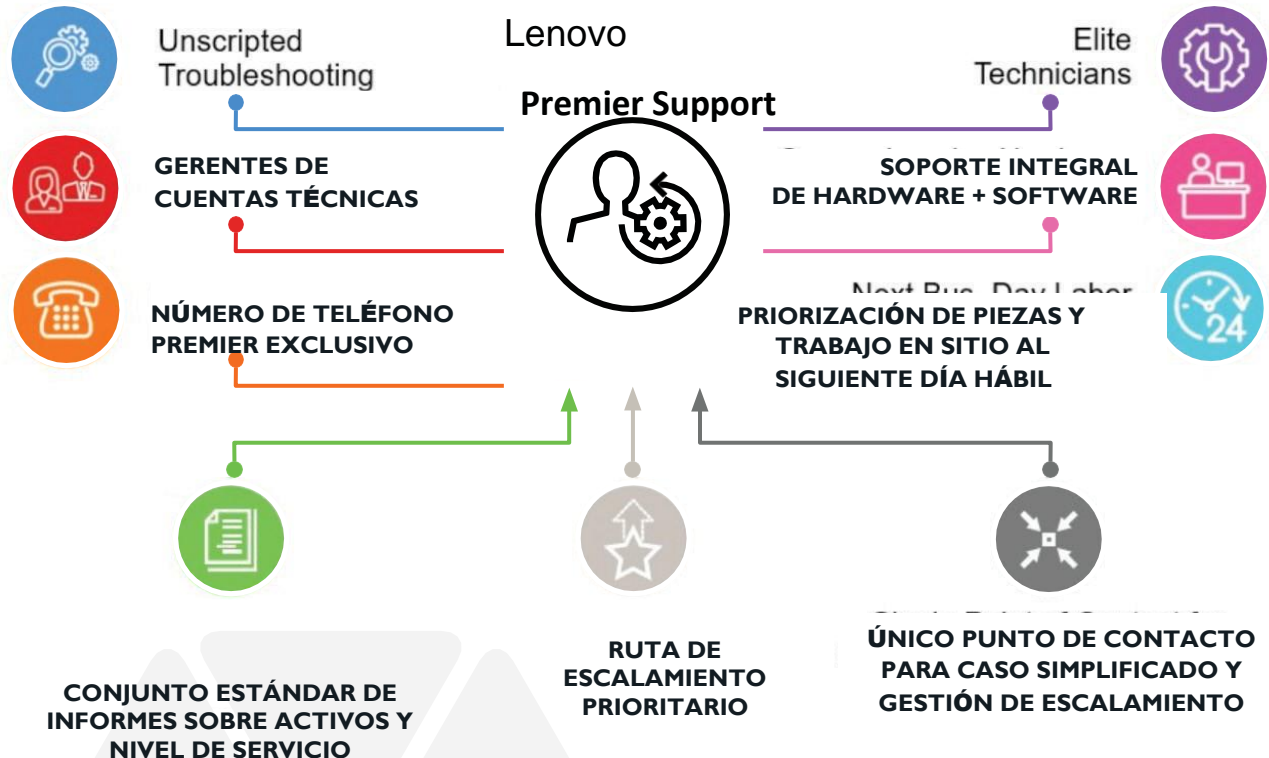
## Lenovo Device as a Service (DaaS - Dispositivos como Servicio)

Lenovo Device as a Service (DaaS) incorpora lecciones del pasado y ofrece un modelo de soporte de TI equilibrado.

Lenovo Device as a Service busca aliviar la carga del equipo de soporte de TI interno de una organización ofreciendo servicios de ciclo de vida robustos para brindar soporte para dispositivos en cada fase. El núcleo de este modelo de soporte es el servicio de asistencia técnica Lenovo Premier Support, que sitúa al cliente en el centro del ecosistema de soporte. Deja atrás frustraciones de modelos de soporte anteriores y se centra en la satisfacción del usuario, la productividad y la velocidad de resolución exitosa. Los clientes tienen acceso a asistencia técnica avanzada sin complicaciones, gestión de casos de extremo a extremo simplificada y servicio in situ con priorización de piezas. No hay menús de navegación complicados. Ya sea por

teléfono, correo electrónico o chat, una persona real responde a las preguntas y proporciona soluciones. Y si se produce un fallo de hardware, un técnico in situ llegará a la ubicación del cliente en un plazo de un día hábil con piezas y mano de obra incluidas. Además, los clientes tienen acceso a servicios de ciclo de vida útil como implementación gestionada, empaquetado de aplicaciones, parcheo, seguridad mejorada y un catálogo de otros servicios para respaldar su base de instalación. Lenovo DaaS ofrece la mejor combinación de asistencia técnica durante todo el ciclo de vida del dispositivo a una tarifa mensual asequible y previsible.

Aunque la industria ha tomado una ruta sinuosa hacia donde nos encontramos hoy, los clientes de TI ahora están obteniendo mucho más de lo que quieren, de la manera que mejor se adapte a sus necesidades. Lenovo DaaS es un vehículo que está ampliando los límites de prestación de servicios y sigue estableciendo nuevos estándares en la forma en que evoluciona el soporte de TI.



**Lenovo  
DaaS**

Más información en [Lenovo.com/DaaS](http://Lenovo.com/DaaS)

