

Lenovo Potencializa Lenovo

Lenovo oferece serviços de campo mais **rápidos** e melhores para **clientes** com IA

Proporcionando suporte excepcional com treinamento personalizado, IA inteligente e novos canais digitais.



Lenovo

Desafio: Otimização da **Experiência do Cliente**



Globalmente, as expectativas dos consumidores quanto à capacidade de resposta e qualidade do suporte ao cliente estão crescendo. Hoje, os clientes esperam poder conectar-se rapidamente com seu provedor de serviços, interagir com representantes conhecedores e receber soluções rápidas para seus problemas.

Como a maior fabricante de PCs do mundo, a Lenovo entende a importância de oferecer a melhor experiência possível de suporte ao cliente. Este artigo destaca como a Lenovo transformou sua abordagem para serviços de campo em toda a região Ásia-Pacífico (APAC), incluindo um novo e abrangente programa de treinamento para engenheiros e uma ferramenta de recomendação de peças alimentada por IA. Este projeto inovador já está causando um grande impacto: a empresa aumentou os consertos corretos de primeira vez em **26%** e elevou a satisfação do cliente em **3,4%**.

Embora este projeto da Lenovo seja focado em consertos de PCs, as soluções que desenvolvemos poderiam proporcionar excelentes resultados para qualquer negócio com operações de serviço de campo.



Desafio: Alcançando **Excelência** em Serviço



Há mais de 30 anos, a Lenovo fornece dispositivos de ponta para usuários em todo o mundo. Milhões de pessoas utilizam os PCs da Lenovo para trabalho, educação e entretenimento, e a empresa visa oferecer reparos e serviços ágeis para resolver problemas técnicos dos usuários e fazê-los retomar suas atividades rapidamente.

- ✓ **#1 fabricante de PCs** por número anual de unidades enviadas
- ✓ **25.000** agentes de serviço de campo em todo o mundo
- ✓ **2.400** locais de serviço de campo
- ✓ **4.000** engenheiros de serviço de campo na APAC
- ✓ **180** parceiros de serviços de TI na APAC
- ✓ **Mais de 400.000** agendamentos de serviço de campo por trimestre na APAC



Lilian Yang

Diretora, Líder de Suporte de Serviços AP
Lenovo

Vimos uma oportunidade de aprimorar nossa abordagem no suporte local - potencializando nossos engenheiros de serviços de campo [FSEs] para proporcionar uma experiência ao cliente ainda melhor.

Solução: **Lenovo** potencializa **Lenovo**



A Lenovo desenvolveu um conjunto abrangente de soluções projetadas para melhorar a experiência de serviço no local na região da APAC. Entregues ao longo de 12 meses, o projeto inclui treinamento e certificação personalizados nas habilidades técnicas e interpessoais para os engenheiros de campo (FSEs), uma ferramenta de recomendação de peças alimentada por IA, soluções para ajudar cada FSE a combinar com a persona ideal do cliente, um portal web para gestão de operações dos FSEs (o Portal Web Resolve) e uma nova experiência digital para FSEs e clientes (o aplicativo Mobile Resolve).

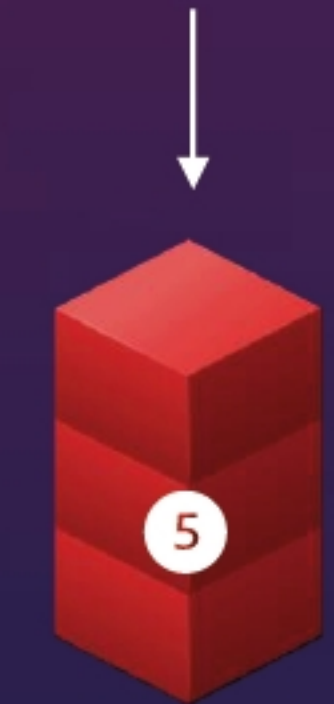


Sudipto Ghosh
Líder de Suporte de Serviço de Campo
Lenovo

Treinamento personalizado e certificação em habilidades técnicas e interpessoais para os FSEs

Soluções para ajudar a combinar cada FSE com a persona ideal do cliente

Nova experiência digital para os FSEs e clientes (o Aplicativo Mobile Resolve)



Ferramenta alimentada por IA para recomendação de peças

Portal web para gestão das operações dos FSEs (o Portal Web Resolve)

Desenvolvemos um programa de treinamento para FSE com quatro níveis distintos: Básico, Avançado, Elite e Mestre. Ao completar sessões de treinamento online, certificações e reparos no mundo real, os FSEs podem aprimorar suas habilidades e assumir trabalhos mais complexos e gratificantes. Habilidades interpessoais também são vitais, e o programa inclui treinamentos em linguagem corporal e comunicação verbal.

Solução: Automatizando Processos-Chave



Hoje, a Lenovo analisa automaticamente solicitações de suporte ao cliente e determina as habilidades técnicas e interpessoais necessárias para completar o trabalho com sucesso. Quando a Lenovo cria uma ordem de serviço para um de seus parceiros de suporte na APAC, esta informação é incluída — permitindo-nos designar o reparo para o FSE ideal.



Sunil Kumar

Chefe de Dados e Análise - Serviços de Suporte à Infraestrutura
Lenovo

Conhecendo antes dos Engenheiros



Quando os clientes chamam o centro de contato da Lenovo, os agentes usam uma IA desenvolvida internamente para ajudar a identificar quais peças devemos despachar para o reparo. A ferramenta baseia suas recomendações em um amplo conjunto de dados de reparos passados, incluindo dados detalhados sobre os sintomas do problema, a localização do cliente, a época do ano em que o problema foi relatado e as peças usadas para resolver o problema.

Solução: Otimizando as Experiências de Suporte



Para auxiliar os FSEs antes, durante e após as visitas aos clientes, a Lenovo criou o aplicativo Mobile Resolve — um aplicativo móvel que reúne todas as informações relacionadas ao cliente e ao seu problema técnico em um único lugar. O aplicativo permite que os FSEs vejam as especificações do dispositivo do cliente, os resultados de quaisquer diagnósticos ou reparos anteriores, guias em vídeo para desmontagem e montagem do dispositivo e mais.

Finalmente, a Lenovo criou uma nova experiência digital para os clientes na APAC. Uma vez que um FSE é designado, os clientes recebem um link onde podem encontrar o perfil do engenheiro, nível de certificação técnica, avaliações de serviço anteriores e a localização prevista de saída do FSE, além do horário estimado de chegada, ajudando-os a garantir que estejam disponíveis para dar ao engenheiro acesso ao dispositivo.

Otimizando as Experiências de Suporte

1 Receive Engineer Profile

2 Visibility of FSE on Map

3 See engineer Check-in

4 OTP for Check in Confirmation

Customer Centric

2023. Lenovo Internal. All rights reserved.

3

Resultado: Acelerando Reparos e Reduzindo Custos



Combinando insights potencializados por IA com uma nova e dinâmica experiência digital para clientes e FSEs, a Lenovo está tornando nosso processo de reparo na APAC mais eficaz e conveniente.



Sunil Kumar

Chefe de Dados e Análise – Serviços de Suporte à Infraestrutura
Lenovo



Jerome Ibasco-Als Laguna

Engenheiro de Suporte Técnico
Action Labs, Filipinas

Alexis Pertudo

Especialista de Projetos
Action Labs, Filipinas

Em questão de segundos, a ferramenta de recomendação de peças analisa as informações sobre uma falha e determina a causa mais provável. Podemos então despachar nossos FSEs com tudo que eles precisam para completar os reparos na primeira tentativa.

Substituímos as ordens de serviço e anotações em papel pelo aplicativo Mobile Resolve, que coloca todas as informações de que precisamos na palma das nossas mãos." Seu colega Alexis Pertudo, Especialista de Projetos, acrescenta: "Podemos tratar os casos com muito mais eficiência, o que é particularmente útil para investigar e resolver problemas imediatos.

Para parceiros de serviço da Lenovo como a Action Labs nas Filipinas, a nova abordagem está entregando benefícios valiosos. Ao abordar essa dor com esta ferramenta interna, a Lenovo experimentou:

✓ **26%** de melhoria nas taxas de reparos repetidos

✓ **\$850,000** de economia de custo em um ano

Resultado: Serviço Excepcional



Até hoje, mais de 3.800 FSEs completaram o novo programa de treinamento e certificação da Lenovo, ajudando a equipar engenheiros com as habilidades técnicas e interpessoais necessárias para entregar um serviço ao cliente excepcional. Desde que o programa de transformação foi lançado, a Lenovo observou um aumento de 3.4% na satisfação geral do cliente em toda a APAC — e estamos mirando melhorias adicionais para os próximos anos.

A inovação em serviço de campo da Lenovo já está recebendo reconhecimento significativo da indústria. O projeto de transformação dos FSEs venceu a categoria de Excelência em Serviço de Campo no prêmio 2023 Technology & Services Industry Association (TSIA) Star Awards — um dos prêmios mais prestigiados da indústria de TI.

- ✓ **3.800** FSEs certificados na APAC
- ✓ **3.4%** de aumento na satisfação geral do cliente baseado na experiência interna da Lenovo





Lenovo

Para descobrir como você pode se beneficiar da **experiência Lenovo** e soluções potencializadas por IA em seus próprios serviços de campo, visite **Lenovo.com** ou fale com seu contato Lenovo.