



Smarter
technology
for all

Lenovo

Lenovo Digital Workplace Solutions

O impulsionamento mais **inteligente** de amanhã, hoje

O Lenovo Service Desk, impulsionado por Gen AI, eleva as experiências dos colaboradores e a produtividade.



Por que você precisa de um service desk de próxima geração para um ambiente de trabalho digital perfeito?

À medida que os líderes de TI avançam em sua jornada para criar um ambiente de trabalho digital contínuo em um cenário cada vez mais moldado pela IA, enfrentam o desafio de introduzir automação que fortaleça a produtividade e eleve as experiências dos colaboradores com tecnologias de última geração.

Investir na experiência dos colaboradores tem se mostrado capaz de gerar ganhos de receita de até 50%, com equipes mais satisfeitas sendo mais produtivas.¹

Agora, o service desk tem um papel crucial no fortalecimento da satisfação e do desempenho dos colaboradores. Mas, para ter sucesso, ele precisa combinar Gen AI e automação com suporte especializado.

Um estudo afirma que um assistente baseado em IA não apenas ajudou os trabalhadores a se tornarem mais produtivos, resolvendo, em média, 14% mais problemas por hora, mas também melhorou o engajamento dos clientes e a retenção de colaboradores, enquanto reduzia solicitações para gerentes.²

Para alcançar o service desk de próxima geração que impulse sua transformação, você precisa entender como pode:

- Contrabalançar o aumento no volume de solicitações devido à crescente dependência da tecnologia em toda a empresa.
- Automatizar fluxos de trabalho em todo o seu ambiente digital para operações mais eficientes.
- Aproveitar a IA para resolução proativa de problemas e autoatendimento automatizado para escalonamentos.
- Fortalecer a satisfação e a produtividade dos colaboradores com experiências hiperpersonalizadas baseadas em Gen AI.

A Lenovo não é a única especialista que reconhece essa direção. A Gartner previu que, até 2027, 25% dos CIOs usarão iniciativas de força de trabalho conectada aumentada para reduzir o tempo de competência em 50% para funções-chave. Essa tendência é apoiada por uma abordagem inteligente que será viabilizada por avanços na automação e na IA no local de trabalho.



dos CIOs acreditam que o principal ganho de produtividade vindo da IA será através do aprimoramento da experiência dos colaboradores.⁴



dos colaboradores acreditam que sua experiência com a tecnologia afeta sua moral, mas apenas 20% dos executivos destinam orçamento para melhorar a experiência digital dos colaboradores.⁵

1. HBR, 2022

2. Accenture, 2024

3. Gartner, 2024

4. Lenovo, CIO Survey, 2024

5. Ivanti, Digital Employee Experience Study, 2022

Desvendando seus desafios

Plataformas legadas desatualizadas

Para maximizar a produtividade dos colaboradores e otimizar as experiências, é necessário abordar as plataformas legadas de ITSM que não possuem opções de automação ou autoajuda. Essas plataformas não apenas oferecem uma experiência inferior ao usuário, mas também aumentam os tempos de resolução de problemas – comprometendo a produtividade e, em última análise, custando dinheiro à sua empresa. Tais sistemas também tendem a aprisionar os usuários em ciclos de apontamento de culpa – os problemas do Service Desk são transferidos de uma equipe para outra, permanecem sem solução, e a frustração aumenta.

Gerando resultados reais

O grande desafio que você enfrenta com a chegada da automação e da Gen AI é descobrir como transformar essas tecnologias revolucionárias em valor comercial tangível. Especialmente considerando que, embora 96% dos CIOs esperem aumentar os investimentos em IA no próximo ano, apenas 1 em cada 5 espera que os orçamentos gerais de TI cresçam mais de 10%.⁶

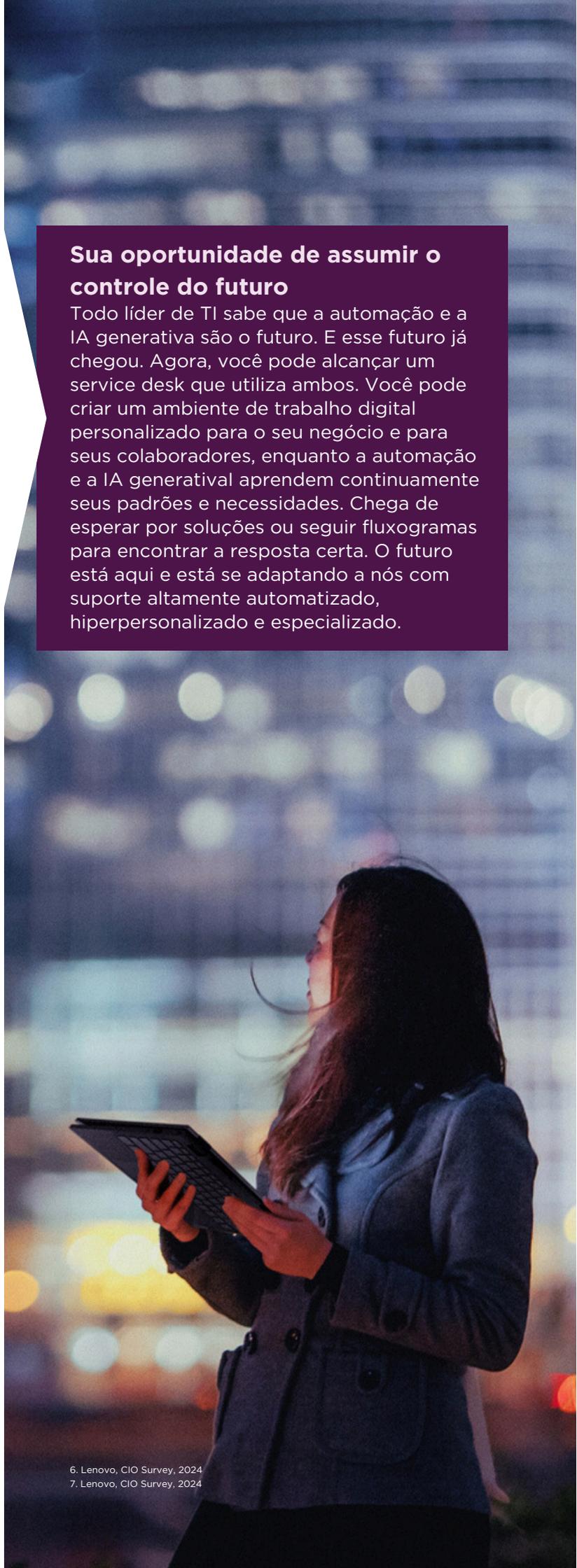
Suporte abaixo do ideal

É verdade que algumas empresas – enfrentando a falta de recursos dedicados e habilidades internas – recorrem a terceiros para oferecer soluções automatizadas, bem orquestradas e seguras. Mas também é verdade que muitas ainda sofrem com longos tempos de espera, diversas ordens de mudança e resolução lenta de tickets devido a um modelo de entrega misto entre vários fornecedores.

Além disso, empresas que investem em soluções digitais para o ambiente de trabalho – incluindo otimização do Service Desk – muitas vezes falham em maximizar a eficiência operacional e minimizar os custos. O ROI sofre. Não é surpresa que 61% dos CIOs considerem extremamente desafiador demonstrar o ROI com investimentos em tecnologia.⁷

Sua oportunidade de assumir o controle do futuro

Todo líder de TI sabe que a automação e a IA generativa são o futuro. E esse futuro já chegou. Agora, você pode alcançar um service desk que utiliza ambos. Você pode criar um ambiente de trabalho digital personalizado para o seu negócio e para seus colaboradores, enquanto a automação e a IA generativa aprendem continuamente seus padrões e necessidades. Chega de esperar por soluções ou seguir fluxogramas para encontrar a resposta certa. O futuro está aqui e está se adaptando a nós com suporte altamente automatizado, hiperpersonalizado e especializado.



Seu futuro é o Lenovo Service Desk

Obtenha suporte impulsionado por Gen AI, altamente automatizado e hiperpersonalizado por meio de um modelo de engajamento único que oferece inteligência personalizada, autoatendimento contínuo e escalonamentos rápidos para maximizar as experiências dos colaboradores e as eficiências operacionais.

Os resultados que aceleram sua transformação

Experiências maximizadas

Ofereça suporte proativo para seus colaboradores e obtenha um modelo de engajamento único e econômico para suporte de ponta a ponta, abrangendo negócios e TI.

Adaptação ativa

Tenha um Service Desk adaptado aos requisitos do seu negócio – agora e no futuro. Com nossa plataforma de Gen AI e soluções personalizadas de Digital Workplace Solutions, você pode moldar continuamente os resultados de acordo com suas necessidades em constante mudança.

Atendimento ao cliente superior

Conte com a Lenovo para oferecer expertise superior, cobertura abrangente e disponibilidade constante com nossa oferta de Service Desk de próxima geração.



Estabeleça novos padrões com o Care of One™

O Lenovo Service Desk é oferecido através do Care of One™ – nossa plataforma abrangente de entrega digital para o ambiente de trabalho, habilitada por Gen AI, que revoluciona o ambiente de trabalho. Experimente soluções para o ambiente de trabalho digital projetadas em torno das pessoas e da tecnologia que elas precisam para serem mais produtivas.

85%

Taxa de resolução no primeiro contato (FCCR).

>90%

CSAT SLAs⁸

50%+

Tickets resolvidos via canais automatizados.⁸

30%

Redução nos custos de suporte ao usuário final.⁹

40%

Problemas resolvidos de forma proativa.

Impulsionado pelo Care of One™, o Lenovo Service Desk permite que seus colaboradores sejam mais ágeis para atender seus clientes, promovendo o crescimento da receita com um serviço mais produtivo e eficaz a um custo otimizado.

8. Based on Lenovo Internal Service Desk provided for 75,790 users across Lenovo.
9. Based on financial modelling and preliminary insights on data collected on 21K Lenovo internal IT tickets run through a Care of One assessment

Descubra como o Lenovo Service Desk e o Care of One™ geram valor para os negócios



Capacite seus colaboradores

- Confie na resolução contínua de problemas – reduzindo escalonamentos e minimizando atrasos – com um ponto único de engajamento omnichannel.
- Melhore a experiência do usuário ao fornecer suporte personalizado adaptado ao contexto individual, utilizando dados coletados e contextualizados de sistemas como HR, CRM e ITAM. Essa abordagem garante que o suporte seja configurado com base nas necessidades e circunstâncias únicas de cada usuário final.
- Conte com suporte rápido e proativo, autoatendimento aprimorado e tempos de espera reduzidos com nosso assistente virtual baseado em Gen AI, que opera dentro do seu ecossistema profissional.

Maximize efficiency and ROI

- Resolva problemas antes que eles se tornem críticos com o Lenovo Device Intelligence+ (LDI+), baseado em análises robustas, IA e automação.
- Centralize todos os seus dados em um único local para um serviço mais coeso com a orquestração avançada do Care of One™.
- Aumente a produtividade dos colaboradores minimizando o tempo de inatividade.

Melhore as operações de TI e negócios

- Libere sua equipe de TI para se concentrar em tarefas de alto valor e outras responsabilidades, com o Lenovo Service Desk atuando como uma extensão estratégica da sua equipe.
- Alcance a propriedade de tickets de ponta a ponta em todas as etapas, desde o registro até o fechamento.
- Automatize os fluxos de encaminhamento de resoluções para roteamento mais inteligente de tickets, com menos erros de direcionamento e eliminação de falhas humanas.

Tranquilidade com a Lenovo

- Como fornecedor número 1 de PCs, organizações ao redor do mundo confiam em nossos altos níveis de serviço e em nossa cadeia de suprimentos.
- Tenha tranquilidade ao fazer parceria com um consultor confiável para serviços e suporte ao ciclo de vida completo.
- Baseado na experiência da Lenovo em oferecer produtos robustos e de alta qualidade para atender às necessidades de nossos clientes.

A diferença que a Lenovo pode fazer

O Lenovo Service Desk é parte de nossa suíte de Digital Workplace Solutions superior, flexível e hiperpersonalizada.

Aqui está como ele impacta positivamente os seus negócios e seu futuro:



Nossa plataforma exclusiva Care of One™

O Care of One™ da Lenovo foi desenvolvido com base em nossa própria experiência em aproveitar o Gen AI em toda a empresa, para oferecer a mais recente tecnologia de ponta para maximizar as experiências de serviço, incluindo nosso Care of One™ Virtual Assistant integrado ao seu ecossistema profissional.



Análises preditivas e suporte preventivo

Care of One™ e Lenovo Device Intelligence+ (LDI+) combinam análises preditivas e monitoramento de dispositivos em tempo real para identificar e resolver problemas de forma proativa, antes que se tornem críticos. Isso leva a um aumento na produtividade dos colaboradores, redução nos custos de TI e melhor utilização dos dispositivos.



Um roteiro claro

Nossa avaliação de maturidade do Service Desk analisa a eficácia das operações atuais do Service Desk e identifica áreas de melhoria, fornecendo o roteiro necessário para levar você de onde está hoje até onde deseja estar na sua jornada de Service Desk.



Resolução mais rápida de problemas

A expertise da Lenovo em hardware nos permite entregar uma estratégia "shift-left" que prioriza intervenções antecipadas no ciclo de suporte, com escalonamentos rápidos para resolução de problemas.



Suporte para adoção pelo usuário

A equipe de Gerenciamento de Mudanças Organizacionais da Lenovo está alinhada durante a sua transição para impulsionar a adoção pelos usuários finais de tecnologias digitais que impactam os resultados dos negócios.



Suporte global

As Lenovo Digital Workplace Solutions abrangem mais de 180 mercados globalmente, com suporte ao cliente 24/7 altamente classificado, garantindo que estamos onde você precisa que estejamos - em qualquer lugar do mundo.

A visão é sua.
Alcance-a com a Lenovo.

Smarter
technology
for all

Entre em contato com um representante Lenovo hoje

Lenovo