

Lenovo Potencializa Lenovo

# Lenovo ofrece servicios de campo más **rápidos** y mejores para **clientes con IA**

Proporcionando soporte excepcional con entrenamiento personalizado, IA inteligente y nuevos canales digitales.



Lenovo

# Desafío: Optimización de la Experiencia del Cliente



A nivel mundial, las expectativas de los consumidores sobre la capacidad de respuesta y calidad del soporte al cliente están creciendo. Hoy, los clientes esperan poder conectarse rápidamente con su proveedor de servicios, interactuar con representantes conocedores y recibir soluciones rápidas a sus problemas.

Como el mayor fabricante de PC del mundo, Lenovo entiende la importancia de ofrecer la mejor experiencia posible de soporte al cliente. Este artículo destaca cómo Lenovo ha transformado su enfoque hacia los servicios de campo en toda la región de Asia-Pacífico (APAC), incluyendo un nuevo y completo programa de entrenamiento para ingenieros y una herramienta de recomendación de partes alimentada por IA. Este proyecto innovador ya está teniendo un gran impacto: la empresa ha aumentado las reparaciones correctas a la primera en un **26%** y elevado la satisfacción del cliente en un **3,4%**.

Aunque este proyecto de Lenovo está enfocado en reparaciones de PC, las soluciones que hemos desarrollado podrían proporcionar excelentes resultados para cualquier negocio con operaciones de servicio de campo.



# Desafío: Alcanzando **Excelencia** en Servicio



Desde hace más de 30 años, Lenovo proporciona dispositivos de vanguardia a usuarios en todo el mundo. Millones de personas utilizan los PC de Lenovo para trabajo, educación y entretenimiento, y la empresa se esfuerza por ofrecer reparaciones y servicios ágiles para solucionar los problemas técnicos de los usuarios y permitirles retomar sus actividades rápidamente.



Lilian Yang

Directora, Líder de Soporte de Servicios AP  
Lenovo

Hemos visto una oportunidad de mejorar nuestro enfoque en el soporte local - potenciando a nuestros ingenieros de servicios de campo [FSEs] para proporcionar una experiencia al cliente aún mejor.

- ✓ **#1 fabricante de PCs** por número anual de unidades enviadas
- ✓ **25.000** agentes de servicio de campo en todo el mundo
- ✓ **2.400** ubicaciones de servicio de campo
- ✓ **4.000** ingenieros de servicio de campo en APAC
- ✓ **180** socios de servicios de TI en APAC
- ✓ **Mais de 400.000** programaciones de servicio de campo por trimestre en APAC

# Solución: **Lenovo** potencia **Lenovo**

Lenovo ha desarrollado un conjunto completo de soluciones diseñadas para mejorar la experiencia de servicio en el sitio en la región de APAC. Entregado a lo largo de 12 meses, el proyecto incluye entrenamiento y certificación personalizados en habilidades técnicas e interpersonales para los ingenieros de campo (FSEs), una herramienta de recomendación de partes alimentada por IA, soluciones para ayudar a cada FSE a coincidir con la persona ideal del cliente, un portal web para la gestión de operaciones de los FSEs (el Portal Web Resolve) y una nueva experiencia digital para FSEs y clientes (la aplicación Mobile Resolve).



Sudipto Ghosh

Líder de Soporte de Servicio de Campo  
Lenovo

Desarrollamos un programa de entrenamiento para FSE con cuatro niveles distintos: Básico, Avanzado, Elite y Maestro. Al completar sesiones de entrenamiento en línea, certificaciones y reparaciones en el mundo real, los FSE pueden mejorar sus habilidades y asumir trabajos más complejos y gratificantes. Las habilidades interpersonales también son vitales, y el programa incluye entrenamientos en lenguaje corporal y comunicación verbal.

Entrenamiento personalizado y certificación en habilidades técnicas e interpersonales para los FSE



Soluciones para ayudar a emparejar cada FSE con la persona ideal del cliente



Nueva experiencia digital para los FSE y clientes (la Aplicación Mobile Resolve)



Herramienta alimentada por IA para recomendación de piezas



Portal web para gestión de operaciones de los FSE (el Portal Web Resolve)



# Solución: Automatizando Procesos Clave



Hoy, Lenovo analiza automáticamente solicitudes de soporte al cliente y determina las habilidades técnicas e interpersonales necesarias para completar el trabajo con éxito. Cuando Lenovo crea una orden de servicio para uno de sus socios de soporte en APAC, esta información se incluye — permitiéndonos asignar la reparación al FSE ideal.



Sunil Kumar

Jefe de Datos y Análisis - Servicios de Soporte a la Infraestructura  
Lenovo

## Conociendo antes que los Ingenieros



2024. Lenovo Internal. All rights reserved.

2

Cuando los clientes llaman al centro de contacto de Lenovo, los agentes usan una IA desarrollada internamente para ayudar a identificar qué piezas debemos enviar para la reparación. La herramienta basa sus recomendaciones en un amplio conjunto de datos de reparaciones pasadas, incluyendo datos detallados sobre los síntomas del problema, la ubicación del cliente, la época del año en que se reportó el problema y las piezas usadas para resolver el problema.

# Solución: Optimizando las Experiencias de Soporte



Para asistir a los FSE antes, durante y después de las visitas a los clientes, Lenovo creó la aplicación Mobile Resolve — una aplicación móvil que reúne toda la información relacionada con el cliente y su problema técnico en un solo lugar. La aplicación permite que los FSE vean las especificaciones del dispositivo del cliente, los resultados de cualquier diagnóstico o reparación anterior, guías en video para desmontaje y montaje del dispositivo y más.

Finalmente, Lenovo ha creado una nueva experiencia digital para los clientes en APAC. Una vez que se asigna un FSE, los clientes reciben un enlace donde pueden encontrar el perfil del ingeniero, el nivel de certificación técnica, evaluaciones de servicio anteriores y la ubicación prevista de salida del FSE, además del horario estimado de llegada, ayudándolos a asegurarse de estar disponibles para dar al ingeniero acceso al dispositivo.

## Optimizando las Experiencias de Soporte

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 Reparaciones y Reduciendo Costos



Combinando insights potenciados por IA con una nueva y dinámica experiencia digital para clientes y FSEs, Lenovo está haciendo nuestro proceso de reparación en APAC más efectivo y conveniente.



Sunil Kumar

Jefe de Datos y Análisis - Servicios de Soporte a la Infraestructura  
Lenovo



Jerome Ibasco-Als Laguna

Ingeniero de Soporte Técnico  
Action Labs, Filipinas

Alexis Pertudo

Especialista de Proyectos  
Action Labs, Filipinas

En cuestión de segundos, la herramienta de recomendación de piezas analiza la información sobre un fallo y determina la causa más probable. Podemos entonces enviar a nuestros FSEs con todo lo que necesitan para completar las reparaciones en el primer intento.

Hemos reemplazado las órdenes de servicio y notas en papel por la aplicación Mobile Resolve, que coloca toda la información que necesitamos en la palma de nuestras manos." Su colega, Alexis Pertudo, Especialista de Proyectos, añade: "Podemos manejar los casos con mucha más eficiencia, lo que es particularmente útil para investigar y resolver problemas de inmediato.

Para socios de servicio de Lenovo como Action Labs en Filipinas, el nuevo enfoque está entregando beneficios valiosos. Al abordar este dolor con esta herramienta interna, Lenovo ha experimentado:

- ✓ Un **26%** de mejora en las tasas de reparaciones correctas en el primer intento
- ✓ **\$850,000** de ahorro en costos en un año

# Resultado: Servicio Excepcional



Hasta la fecha, más de 3.800 FSEs han completado el nuevo programa de entrenamiento y certificación de Lenovo, ayudando a equipar a los ingenieros con las habilidades técnicas e interpersonales necesarias para entregar un servicio al cliente excepcional. Desde que se lanzó el programa de transformación, Lenovo ha observado un aumento del 3.4% en la satisfacción general del cliente en toda la APAC — y estamos apuntando a mejoras adicionales para los próximos años.

La innovación en servicio de campo de Lenovo ya está recibiendo un reconocimiento significativo en la industria. El proyecto de transformación de los FSEs ganó la categoría de Excelencia en Servicio de Campo en los premios Technology & Services Industry Association (TSIA) Star Awards 2023 — uno de los premios más prestigiosos de la industria de TI.

- ✓ **3.800** FSEs certificados en APAC
- ✓ **3.4%** de aumento en la satisfacción general del cliente basado en la experiencia interna de Lenovo





Lenovo

Para descubrir cómo puede beneficiarse de la **experiencia Lenovo** y soluciones potenciadas por IA en sus propios servicios de campo, visite **Lenovo.com** o hable con su contacto en **Lenovo**.