



Smarter  
technology  
for all

Lenovo

Lenovo Digital Workplace Solutions

# El impulso más **inteligente** del mañana, hoy

El Lenovo Service Desk, impulsado por Gen AI, eleva las experiencias de los colaboradores y la productividad.



# ¿Por qué necesitas un service desk de próxima generación para un entorno de trabajo digital perfecto?

A medida que los líderes de TI avanzan en su viaje hacia la creación de un entorno de trabajo digital continuo en un escenario cada vez más moldeado por la IA, enfrentan el desafío de implementar automatización que fortalezca la productividad y eleve las experiencias de los colaboradores con tecnologías de última generación.

Invertir en la experiencia de los colaboradores ha demostrado ser capaz de generar incrementos de ingresos de hasta un 50%, con equipos más satisfechos siendo más productivos.<sup>1</sup>

Ahora, el service desk tiene un papel crucial en el fortalecimiento de la satisfacción y el desempeño de los colaboradores. Pero, para tener éxito, necesita combinar Gen AI y automatización con soporte especializado.

Un estudio afirma que un asistente basado en IA no solo ayudó a los trabajadores a ser más productivos, resolviendo en promedio un 14% más de problemas por hora, sino que también mejoró el compromiso con los clientes y la retención de los colaboradores, al mismo tiempo que redujo las solicitudes dirigidas a los gerentes.<sup>2</sup>

**Para alcanzar el service desk de próxima generación que impulse tu transformación, necesitas entender cómo puedes:**

- Contrarrestar el aumento en el volumen de solicitudes debido a la creciente dependencia de la tecnología en toda la empresa.
- Automatizar los flujos de trabajo en todo tu entorno digital para operaciones más eficientes.
- Aprovechar la IA para la resolución proactiva de problemas y el auto-servicio automatizado para escalaciones.
- Fortalecer la satisfacción y la productividad de los colaboradores con experiencias hiperpersonalizadas basadas en Gen AI.

La Lenovo no es la única especialista que reconoce esta dirección. Gartner predice que, para 2027, el 25% de los CIOs utilizarán iniciativas de fuerza laboral conectada aumentada para reducir el tiempo de capacitación en un 50% para funciones clave. Esta tendencia está respaldada por un enfoque inteligente habilitado por avances en la automatización y la IA en el lugar de trabajo.



38% de los CIOs creen que el principal beneficio de productividad de la IA será a través de la mejora de la experiencia de los colaboradores.<sup>4</sup>



64% de los colaboradores creen que su experiencia con la tecnología impacta en su moral, pero solo el 20% de los ejecutivos destinan presupuesto para mejorar la experiencia digital de los colaboradores.<sup>5</sup>

1. HBR, 2022

2. Accenture, 2024

3. Gartner, 2024

4. Lenovo, CIO Survey, 2024

5. Ivanti, Digital Employee Experience Study, 2022

# Desafíos a resolver

## Plataformas heredadas desactualizadas

Para maximizar la productividad de los colaboradores y optimizar las experiencias, es necesario abordar las plataformas heredadas de ITSM que no cuentan con opciones de automatización o auto-servicio. Estas plataformas no solo ofrecen una experiencia inferior al usuario, sino que también incrementan los tiempos de resolución de problemas, comprometiendo la productividad y, en última instancia, costándole dinero a tu empresa. Estos sistemas también tienden a atrapar a los usuarios en ciclos de señalamiento de culpables: los problemas del Service Desk se transfieren de un equipo a otro, permanecen sin resolver y aumentan la frustración.

## Generando resultados reales

El gran desafío que enfrentas con la llegada de la automatización y la Gen AI es descubrir cómo transformar estas tecnologías revolucionarias en valor tangible para el negocio. Especialmente considerando que, aunque el 96% de los CIOs esperan aumentar las inversiones en IA en el próximo año, solo 1 de cada 5 espera que los presupuestos generales de TI crezcan más de un 10%.<sup>6</sup>

## Soporte subóptimo

Es cierto que algunas empresas, que enfrentan una falta de recursos dedicados y habilidades internas, recurren a terceros para ofrecer soluciones automatizadas, bien orquestadas y seguras. Pero también es cierto que muchos todavía sufren largos tiempos de espera, múltiples órdenes de cambio y resolución lenta de tickets debido a un modelo de entrega mixto entre múltiples proveedores.

Además, las empresas que invierten en soluciones digitales para el lugar de trabajo (incluida la optimización de la mesa de servicio) a menudo no logran maximizar la eficiencia operativa ni minimizar los costos. El retorno de la inversión sufre. No sorprende que al 61% de los CIO les resulte extremadamente difícil demostrar el retorno de la inversión (ROI) de las inversiones en tecnología.<sup>7</sup>

## Tu oportunidad de tomar el control del futuro

Todo líder de TI sabe que la automatización y la IA generativa son el futuro. Y ese futuro ya está aquí. Ahora, puedes alcanzar un service desk que aproveche ambos. Puedes crear un entorno de trabajo digital personalizado para tu negocio y para tus colaboradores, mientras la automatización y la IA generativa aprenden continuamente sus patrones y necesidades. Se acabó esperar soluciones o seguir diagramas de flujo para encontrar la respuesta correcta. El futuro está aquí y se está adaptando a nosotros con soporte altamente automatizado, hiperpersonalizado y especializado.

6. Lenovo, CIO Survey, 2024

7. Lenovo, CIO Survey, 2024



# Tu futuro es Lenovo Service Desk

Obtén soporte impulsado por Gen AI, altamente automatizado e hiperpersonalizado, a través de un modelo de compromiso único que ofrece inteligencia personalizada, auto-servicio continuo y escalaciones rápidas para maximizar las experiencias de los colaboradores y la eficiencia operativa.

## Los resultados que aceleran tu transformación

### Experiencias maximizadas:

Proporciona soporte proactivo y un modelo de compromiso único y rentable para soporte de extremo a extremo, abarcando negocios y TI.

### Adaptación activa:

Ten un Service Desk adaptado a los requisitos de tu negocio – ahora y en el futuro. Con nuestra plataforma de Gen AI y soluciones personalizadas de Digital Workplace Solutions, puedes moldear continuamente los resultados según tus necesidades cambiantes.

### Servicio al cliente superior:

Confía en Lenovo para ofrecer experiencia superior, cobertura integral y disponibilidad constante con nuestra oferta de Service Desk de próxima generación.



## Establece nuevos estándares con Care of One™

El Lenovo Service Desk es proporcionado a través de Care of One™ – nuestra plataforma integral de entrega digital para el lugar de trabajo, habilitada por Gen AI, que revoluciona el entorno laboral. Experimenta soluciones diseñadas en torno a las personas y la tecnología que necesitan para ser más productivas.

**85%**

Tasa de resolución en el primer contacto (FCCR).

**>90%**

CSAT SLAs<sup>8</sup>

**50%+**

Tickets resueltos a través de canales automatizados.<sup>8</sup>

**30%**

Reducción de los costos de soporte al usuario final.<sup>9</sup>

**40%**

Problemas resueltos proactivamente.

Con la tecnología Care of One™, Lenovo Service Desk permite a sus empleados ser más ágiles a la hora de atender a sus clientes, promoviendo el crecimiento de los ingresos con un servicio más productivo y eficaz a un coste optimizado.

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 cómo **Lenovo Service Desk** y **Care of One™** generan valor para tu negocio



## Capacita a tus colaboradores

- Confía en una resolución continua de problemas, reduciendo escalaciones y minimizando demoras, con un punto único de compromiso omnicanal.
- Mejora la experiencia del usuario al proporcionar soporte personalizado adaptado al contexto individual, utilizando datos recopilados y contextualizados de sistemas como **HR, CRM e ITAM**. Este enfoque asegura que el soporte se configure según las necesidades y circunstancias únicas de cada usuario final.
- Asegura soporte rápido y proactivo, auto-servicio mejorado y tiempos de espera reducidos con nuestro asistente virtual basado en **Gen AI**, que opera dentro de tu ecosistema profesional.

## Maximiza la eficiencia y el ROI

- Resuelve problemas antes de que se conviertan en críticos con **Lenovo Device Intelligence+ (LDI+)**, basado en análisis sólidos, **IA** y automatización.
- Centraliza todos tus datos en un solo lugar para un servicio más cohesivo con la orquestación avanzada de **Care of One™**.
- Aumenta la productividad de los colaboradores minimizando los tiempos de inactividad.

## Mejora las operaciones de TI y negocios

- Libera a tu equipo de TI para que se enfoque en tareas de alto valor y otras responsabilidades, con **Lenovo Service Desk** actuando como una extensión estratégica de tu equipo.
- Logra la propiedad de tickets de extremo a extremo en todas las etapas, desde el registro hasta el cierre.
- Automatiza los flujos de trabajo de resolución para un enrutamiento más inteligente de tickets, con menos errores de redirección y eliminación de fallos humanos.

## Tranquilidad con Lenovo

- Como proveedor número 1 de PCs, organizaciones en todo el mundo confían en nuestros altos niveles de servicio y en nuestra cadena de suministro.
- Disfruta de tranquilidad al asociarte con un asesor confiable para servicios de ciclo de vida completo y soporte.
- Basado en la experiencia de Lenovo al ofrecer productos robustos y de alta calidad para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

# La diferencia que Lenovo puede hacer

El Lenovo Service Desk es parte de nuestra suite de Digital Workplace Solutions superior, flexible e hiperpersonalizada.

Aquí te mostramos cómo impacta positivamente en tu negocio y en tu futuro:



## Nuestra plataforma exclusiva Care of One™

Care of One™ de Lenovo fue desarrollada con base en nuestra experiencia en el aprovechamiento de Gen AI para maximizar las experiencias de servicio, incluyendo nuestro Care of One™ Virtual Assistant integrado en tu ecosistema profesional.



## Análisis predictivo y soporte preventivo

Care of One™ y Lenovo Device Intelligence+ (LDI+) combinan análisis predictivo y monitoreo de dispositivos en tiempo real para identificar y resolver problemas de forma proactiva, antes de que se conviertan en críticos. Esto aumenta la productividad de los colaboradores, reduce los costos de TI y mejora la utilización de los dispositivos.



## Un roadmap claro

Nuestra evaluación de madurez del Service Desk analiza la efectividad de tus operaciones actuales y detecta áreas de mejora, proporcionando el roadmap necesario para llevarte de donde estás ahora hasta donde deseas llegar en tu trayectoria de Service Desk.



## Resolución más rápida de problemas

La experiencia de Lenovo en hardware permite implementar una estrategia “shift-left” que prioriza intervenciones anticipadas en el ciclo de soporte, con escalaciones rápidas para resolver problemas.



## Soporte para la adopción del usuario

El equipo de Gestión del Cambio Organizacional de Lenovo está alineado durante tu transición para impulsar la adopción por parte de los usuarios finales de tecnologías digitales que impacten los resultados comerciales.



## Soporte global

Lenovo Digital Workplace Solutions cubren más de 180 mercados globalmente, con soporte al cliente 24/7 de alta calidad, asegurando que estamos donde nos necesites, en cualquier parte del mundo.

La visión es tuya. Alcanza tus objetivos con Lenovo.

Smarter  
technology  
for all

[Contacta hoy a un representante de Lenovo](#)

Lenovo