



Soluciones de espacio de trabajo digital de Lenovo

Smarter  
technology  
for all

Lenovo

# Punto único de compromiso. Punto único de resolución.

La incapacidad de los colaboradores para contribuir productivamente debido al tiempo de inactividad de TI representa un costo empresarial significativo.

# 60%

de los encuestados<sup>1</sup> estimaron que, en 2021, el tiempo de inactividad de TI costó entre

# \$500,000 – \$3 million

Para empoderar a una fuerza laboral productiva y comprometida, es necesario cerrar la brecha entre las expectativas y las experiencias del usuario final

# 63%

de los líderes de servicio y soporte afirman

que mejorar sus operaciones está entre sus principales objetivos para 2023<sup>2</sup>

La transformación hacia un espacio de trabajo digital moderno es una prioridad clave.



Una mejor experiencia del colaborador (EX) y un mayor compromiso del equipo se traducen en una mejor experiencia del cliente (CX), mayor satisfacción y más ingresos para la organización.<sup>3</sup>



La satisfacción del cliente es una métrica clave para evaluar la productividad del colaborador, la cual es más alta cuando existen programas sólidos de EX.<sup>4</sup>

Para superar estos desafíos, las organizaciones deben enfocarse en:



### Mejorar la productividad

Incrementar la productividad de los colaboradores y minimizar interrupciones mediante la resolución proactiva y preventiva de problemas.



### Maximizar la experiencia

Mejorar la experiencia del colaborador y habilitar el entorno de trabajo híbrido con un soporte fácil de acceder y eficaz.



### Optimizar la eficiencia

Hacer más con el presupuesto de TI, con resultados y costos predecibles.

Un service desk moderno ha demostrado agregar valor significativo en toda la base de usuarios.

# 40%

De los problemas se resuelven de forma proactiva<sup>5</sup>

# >50%

De los tickets se resuelven a través de canales automatizados<sup>6</sup>

# 30%

De reducción en los costos de soporte al usuario final<sup>5</sup>

# 85%

De tasa de resolución en el primer contacto<sup>6</sup>

## Para conocer más sobre Lenovo Service Desk

contacta a tu representante de ventas de Lenovo.

LENOVO es una marca comercial de Lenovo. Todas las demás marcas son propiedad de sus respectivos dueños. © 2025 Lenovo. Todos los derechos reservados.

1. Gartner Peer Insights surveyed 100 leaders involved in IT Service Desk decision making about their satisfaction with their IT Service Desk and their progress when it comes to AI capabilities. Data collection: March 21 - April 22, 2022

2. (<https://www.gartner.com/en/customer-service-support/insights/service-leaders-priorities>)

3. IDC Technology Spotlight Driving Bottom-Line Value by Linking Customer Experience to Employee Experience. January 2022

4. IDC's July 2021 Future Enterprise Resiliency and Spending Survey, Wave 6

5. Based on financial modelling and preliminary insights on data collected on 21K Lenovo internal IT tickets run through a Care of One assessment.

6. Based on Lenovo internal Service Desk provided for 75,790 employees

Smarter  
technology  
for all

Lenovo