



Lenovo Support Services

Освободете ИТ екипа си, обърнете внимание на крайните си потребители

Lenovo Premier Support

Провеждането на цифровата трансформация става все по-трудно. С хибридните работници, които се нуждаят от повече подкрепа, а ИТ ресурсите са засмукани от рутинни задачи за поддръжка и ремонт, остава малко или никакво време за иновации.

Освен ако не можете да прехвърлите натоварващите задачи на някой друг. Premier Support ви дава директен достъп до експерти 24x7x365, които да решат хардуерни и софтуерни проблеми, бързо и точно. Няма скриптирано отстраняване на проблеми
- говорите с реални, местни инженери с логото на Lenovo, готови да помогнат.

Получете безпроблемна, надеждна ИТ поддръжка, която работи всеки път. И така, вие можете да върнете хората си зад колелото на иновациите.

**За да научите повече за Premier Support,
посетете lenovo.com/premier-support**

**Smarter
technology
for all**

Lenovo

Много добре познаваме предизвикателствата, пред които сте изправени

ИТ екипът ви е твърде зает

Вместо да се фокусира върху растежа, времето им се изразходва предимно за ежедневните задачи по поддръжката.

Тъй като отдалечените работници се борят с ежедневните неуредици и устройства и повреди, от ИТ зависи да ги поддържат и да работят. Но това е твърде много време, за един екип, който не разполага с достатъчно ресурси.

Според неотдавнашно проучване, най-големите ИТ проблеми включват поддръжка на служителите да изпълняват адекватно ежедневната си работа, сигурността и данните, защита на данните¹. Свърхнатовареност и претоварване, ИТ екипът ви се нуждае от почивка. Работата с външен бизнес партньор е един от начините да предоставите задачите им.

Ускорение ЕХ

Независимо дали става въпрос за бавно устройство или проблеми със свързаността, работниците разчитат на ИТ отдела, за да отстранят проблема им, и да го решат бързо. Бавната реакция на ИТ отдела кара хората да губят фокус и мотивация. Крайните потребители губят около 3 часа всеки път, когато подават ИТ билет (тикет).

Намирането на начин от билета до решението по-бързо свежда до минимум скъпоструващия престой и повишава морала на служителите и общата производителност. Според Global IT Experience бенчмарк доклад, възложените на външни ИТ изпълнители за обслужване могат да подобрят преживяванията на служителите с 36% на средно².

Разходите се увеличават

Хибридната работа изисква оптимизиран парк от устройства. Въпреки това, недостиг на квалифицирани ИТ работници е довел до това, че поддръжката на нарастващата хибридна работна сила е много по-трудна: времето за престой се е увеличило, а производителността се понижава.

Технологиите се развиват бързо – и/а заедно с тях и изискванията на служителите. Създаване на хората си щастливи и да подобрите производителността започва с приемането на нови начини на работа и предоставяне на подкрепата, от която се нуждаят.

Безпроблемна и директна линия към експертни техници означава, че вашите служители могат да решат проблемите си много по-бързо, което им дава възможност през целия работен ден.

Спестете времето на ИТ отдела и увеличете капацитета с Premier Support

Време е за иновации



Освободете ИТ екипа си, за да се съсредоточи върху стратегически иновации. Premier Support осигурява достъп до световна класа експертиза за покриване на ежедневната поддръжка, като облекчава тежестта на наследената

технология.

Изграждане на устойчивост и капацитет в собствените ви ИТ екипи, като възлагате на външни изпълнители извършването на повреди и поправки, за да повишите производителността.

Покритие навсякъде и по всяко време



Дайте възможност на крайните си потребители да предоставят поддръжка навсякъде, където имат нужда от нея. Независимо дали са в офиса, на път или работят дистанционно, служителите могат лесно да

отстраняват неизправности и да очакват същото VIP ниво на поддръжка.

С разширена поддръжка 24x7x365, достъпна онлайн и чрез специална телефонна линия, вашите служители имат ясен път към правилния техник, веднага, свеждайки до минимум прекъсванията и увеличавайки производителността.

Надеждното и бързо разрешаване на проблеми повишава ефективността на служителите и поддържа бизнеса ви в растеж

Premier Support накратко

Premier Support осигурява безпроблемна, надеждна и повтаряща се ИТ поддръжка, която работи всеки път, намалявайки времето за престой, за да увеличи максимално производителността на крайните потребители.

ФУНКЦИИ	Основна поддръжка на склад	Основна поддръжка на място	Комплекса поддръжка	Комплекса поддръжка Плюс
Поддръжка на повредени машини	✓	✓	✓	✓
Разширената техническа поддръжка е на разположение 24 x 7 x 365	✗	✗	✓	✓
Комплексен хардуер и оригинално оборудване и софтуерна поддръжка от производителя (OEM) ³	✗	✗	✓	✓
Една точка за контакт за опростено управление на случаите от край до край	✗	✗	✓	✓
Технически мениджъри за ескалация и управление	✗	✗	✓	✓
На следващия работен ден на място труд и части приоритизирани ⁴	✗	✗	✓	✓
Налични са стандартни отчети (ниво на услугата, повторения, в/извън гаранция и т.н.)	✗	✗	✓	✓
Lenovo Service Connect за активи и управление, поддръжка на продукти и проследяване на сервизни случаи (или заявки)	✗	✗	✓	✓
Premier Asset Tag Option за управление на инвентар и център за контакт Premier информация	✗	✗	✓	✓
Проактивно и прогнозно откриване на проблеми, създаване на случаи и уведомяване ⁵	✗	✗	✗	✓
Мениджър по ангажиране на услугите (SEM) за проактивно отчитане на активи и взаимоотношения и управление на активи ⁶	✗	✗	✗	✓
Защитата от случайни щети (ADP) покрива произшествия извън гаранцията на системата ⁴	✗	✗	✗	✓
Запазване на твърдия диск (KYD) ⁴	✗	✗	✗	✓
Запечатана батерия (SBTY) за период до 4 години ⁴	✗	✗	✗	✓
Правото на международна услуга (ISE) се разширява ADP, KYD и SBTY в международен план ⁷	✗	✗	✗	✓
Покритие за потребителски продукти продавани на търговски клиенти	✗	✗	✓	✓

Разширена поддръжка (Premier Support) в детайли

Управление на технически акаунти

Разчитайте на един-единствен отговорник за управление на ескалацията. Ние поддържаме връзка с ИТ отдела, за да поддържаме доверието, а вашите служители имат незабавен достъп до експерти.

Lenovo Service Connect

Управлявайте флота си от устройства с видимост на инсталираната база и лесно проследявайте билетите си за поддръжка нивото на статуса.

Premier Asset Tag⁸

Защитете устройствата си през целия им жизнен цикъл - и намалете риска от кражба и загуба които могат да възникнат при хибридна работа.

Тези допълнителни етикети показват информация за мрежата и местоположението, както и подробности за конфигурацията за по-добра видимост.

Да поговорим

Върнете производителността и удовлетворението на клиентите си на правилния път с Premier Support.

Освободете ИТ екипа си, дайте енергия на крайните си потребители и стимулирайте цифровата трансформация с достъп до експертно отстраняване на неизправности. На разположение 24x7x365, можете да разчитате на експертни техници, за да използвате приоритет на частите с реакция на следващия работен ден и труд на място за ремонт.

Отключване на по-добри резултати.

[Научете повече](#) за Premier Support

(1) Основните проблемни точки и решения в областта на цифровите и ИТ технологии за малки и средни предприятия - какво показват проучванията?, Konica Minolta, юни 2021 г., (2) Global IT Experience Benchmark H1/2022, HappySignals, (3) Само софтуер на OEM, поддръжка на ниво 1 с най-добри усилия, (4) Зависи от пазара, наличността на части и хардуер, (5) Оторизация от клиента и операционна система Win10 или Win11; подмяна на компоненти се осигурява при жълти сигнали, дори без потвърждение на проблема с диагностиката, (6) минимум 500 единици, (7) Не е приложимо за модели за малки и средни предприятия/потребители, (8) Налично само за системи за изграждане по поръчка

Lenovo си запазва правото да променя офертите и спецификациите на продуктите по всяко време, без предизвестие. Lenovo полага всички усилия, за да гарантира точността на всичката информация, но не носи отговорност за редакционни, фотографски или типографски грешки. Всички изображения са само за илюстративни цели. За пълните спецификации на продуктите, услугите и гаранциите на Lenovo посетете www.lenovo.com. Lenovo и логото на Lenovo са търговски марки или регистрирани търговски марки на Lenovo.

Lenovo