



Lenovo Support Services

Oslobodite svoj IT tim, osnažite krajnje korisnike

Lenovo Premier Support

Digitalna transformacija postaje sve teža. S hibridnim radnicima koji zahtijevaju više podrške, dok se IT resursi troše na rutinska održavanja i popravke, ostaje vrlo malo vremena za inovacije. Osim kada biste mogli prenijeti zadatke koji vas opterećuju nekome drugome.

Premier podrška omogućuje vam izravan pristup stručnjacima 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu, 365 dana u godini, kako biste brzo rješavali hardverske i softverske probleme. Zaboravite na unaprijed napisane upute za rješavanje problema - razgovarate s pravim, lokalnim inženjerima pod brendom Lenovo koji su spremni pomoći.

Dobijte besprijekornu i pouzdanu IT podršku koja svaki put funkcionira. Tako da možete vratiti svoje ljude iza upravljača inovacija.

Ako želite znati više o Premier Support posjetite lenovo.com/premier-support

**Smarter
technology
for all**

Lenovo

Znamo s kojim se izazovima suočavate.

Vaš je IT tim previše zauzet.

Umjesto da se usredotoče na rast, većinu vremena troše na svakodnevno održavanje sustava. Remote radnici pate zbog svakodnevnih nesreća i kvarova uređaja, a IT je taj koji im mora pomoći.

To je previše za jedan tim kojem nedostaje resursa. Prema nedavnoj studiji, glavni problemi IT-a uključuju podršku radnicima u adekvatnom obavljanju svojih dnevnih poslova, sigurnost i zaštitu podataka¹.

Preopterećeni i zasićeni poslom, vašem IT timu treba odmor. Rad s vanjskim poslovnim partnerom jedan je od načina da im ga pružite.

Poboljšajte EX

Bilo da je u pitanju spor uređaj ili problemi s povezanošću, radnici se oslanjaju na IT da riješi njihov problem, i to brzo. Spor odgovor IT-ja dovodi do gubitka fokusa i motivacije.

Krajnji korisnici gube oko 3 sata svaki put kad podnesu IT zahtjev. Pronalaženjem načina kako brže doći do rješenja, smanjuje se trošak čekanja i povećava moral zaposlenika te ukupna produktivnost. Prema Izvještaju o svjetskom iskustvu s IT uslugama, vanjski IT servisni centri mogu poboljšati iskustvo zaposlenika prosječno za 36%^(?).

Troškovi rastu

Hibridni rad zahtijeva optimiziranu flotu uređaja. Međutim, nedostatak stručnih IT radnika otežava podršku rastućoj hibridnoj radnoj snazi: vrijeme zastoja se povećava, a performanse padaju.

Tehnologija se brzo razvija - a s njom i zahtjevi zaposlenika. Učiniti svoje zaposlenike sretnima i poboljšati produktivnost započinje prihvaćanjem novih načina rada i pružanjem podrške koju trebaju.

Besprijekorna i izravna veza s tehničkim stručnjacima znači da vaši zaposlenici mogu puno brže riješiti svoje probleme, dajući im više ovlasti tijekom radnog dana.

Vratite vrijeme IT-u i povećajte kapacitet uz Premier Support

Vrijeme za inovacije



Oslobodite svoj IT tim da se usredotoči na stratešku inovaciju. Premier Support omogućuje pristup vrhunskom stručnom znanju koje pokriva svakodnevno održavanje, olakšavajući teret zastarjele

tehnologije.

Ugradite otpornost i kapacitet u svoje IT timove, outsourcingom popravaka kako biste potaknuli produktivnost.

Pokrivenost bilo gdje, bilo kada



Omogućite svojim krajnjim korisnicima pružanje podrške gdje god je potrebna. Bez obzira jesu li u uredu, na putu ili rade na daljinu, zaposlenici mogu lako rješavati probleme i očekivati

istu VIP razinu podrške.

Vaši zaposlenici imaju jasan put do odgovarajućeg tehničara i to odmah, minimizirajući prekide i maksimizirajući produktivnost - 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu, 365 dana u godini naprednom podrškom dostupnom online i putem posebne telefonske linije.

Pouzdana i brzo rješavanje problema poboljšava iskustvo zaposlenika i održava rast vašeg poslovanja.

Premier Support ukratko

Premier podrška pruža besprijeckornu, pouzdanu i ponovljivu IT podršku koja svaki put funkcionira, smanjujući vrijeme zastoja kako bi se maksimizirala produktivnost krajnjih korisnika.

ZNAČAJKE	Osnovna podrška u servisu	Osnovna podrška na licu mjesta	Premier Support	Premier Support Plus
Podrška za popravak pokvarenih uređaja	✓	✓	✓	✓
Napredna tehnička podrška dostupna 24 x 7 x 365	X	X	✓	✓
Sveobuhvatna podrška za hardver i softver originalnog proizvođača (OEM) ³	X	X	✓	✓
Cjelovito upravljanje slučajem s jednim operaterom dok se problem ne riješi	X	X	✓	✓
Pristup vrhunskim inženjerima za proaktivan odnos i upravljanje eskalacijom	X	X	✓	✓
Prioritetizacija on-site rada i dijelova sljedeći radni dan ⁴	X	X	✓	✓
Standardna izvješća (razina usluge, ponavljanja, jamstvo unutar/izvan, itd.)	X	X	✓	✓
Lenovo Service Connect za upravljanje imovinom, podršku proizvoda i praćenje slučaja (ili zahtjeva)	X	X	✓	✓
Premier Asset Tag opcija za upravljanje inventarom i informacijama Premier kontaktnog centra	X	X	✓	✓
Proaktivno i prediktivno otkrivanje problema, otvaranje slučajeva i obavještanje ⁵	X	X	X	✓
Upravitelji usluga (Services Engagement Manager - SEM) za proaktivno izvještavanje o imovini i upravljanje odnosima ⁶	X	X	X	✓
Zaštita od slučajnih oštećenja (Accidental Damage Protection - ADP) pokriva nesreće izvan trajanja sustavskog jamstva ⁴	X	X	X	✓
Zadržite svoj disk (Keep Your Drive - KYD) zadržavanje tvrdog diska ⁴	X	X	X	✓
Pokrivenost za zatvorene baterije (Sealed Battery - SBTY) do 4 godine.	X	X	X	✓
Međunarodno pravo na uslugu (International Service Entitlement - ISE) proširuje pokrivanje za ADP, KYD i SBTY međunarodno	X	X	X	✓
Pokrivenost za consumer proizvode prodane poslovnim kupcima	X	X	✓	✓

Premier Support detalji

Upravljanje tehničkim računima

Računajte na vrhunske inženjere koji upravljaju eskalacijom. Uspostavljamo vezu s IT-om kako bismo održavali povjerenje, dok vaši zaposlenici imaju izravan pristup stručnjacima.

Lenovo Service Connect

Upravlajte svojom flotom uređaja i lako pratite status svojih zahtjeva iz instalirane baze.

Premier Asset Tag⁸

Zaštitite svoje uređaje tijekom njihova punog životnog ciklusa - smanjujući rizik od krađe i gubitka koji mogu nastati uslijed hibridnog rada.

Ovi opcionalni tagovi prikazuju informacije o mreži i lokaciji, kao i detalje konfiguracije za veću vidljivost.

Razgovarajmo

Vratite produktivnost i zadovoljstvo natrag na pravi put, uz Premier Support.

Oslobodite svoj IT tim, osnažite krajnje korisnike i potaknite digitalnu transformaciju uz pristup iznimnom rješavanju problema. Dostupni 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu, 365 dana u godini, možete se osloniti na stručne tehničare kako biste iskoristili prioritet dijelova uz odgovor sljedeći radni dan i popravke na licu mjesta.

Otključajte bolje rezultate.

Saznajte više o Premier Support

(1) Top SMB digital & IT pain points & solutions, what does the reserach say?, Konica Minolta, lipanj 2021. (2) Global IT Experience Benchmark H1/2022,HappySignals (3) Samo OEM softver, podrška na razini 1 best effort support. (4) Ovisno o tržištu, dostupnosti dijelova HW-a. (5) Potrebna je autorizacija kupca i Windows 10 ili Windows 11 OS; Zamjene komponenta pružaju se na žutim upozorenjima, čak i bez potvrde problema dijagnostike (6) Minimum 500 jedinica. (7) Ne primjenjuje se na SMB / consumer modele. (8) Dostupno samo na sistemima koji se izrađuju prema narudžbi.

Lenovo zadržava pravo izmjene ponude proizvoda i specifikacija u bilo kojem trenutku, bez obavijesti. Lenovo ulaže svaki napor kako bi osigurao točnost svih informacija, ali nije odgovoran za uredničke, fotografske ili tipografske pogreške. Sve slike su samo ilustracije. Za punu Lenovo specifikaciju proizvoda, usluga i jamstva, posjetite www.lenovo.com. Lenovo i logo Lenovo zaštitni su znakovi ili registrirani zaštitni znakovi tvrtke Lenovo. Ostala imena tvrtki, proizvoda i usluga mogu biti zaštitni znakovi ili uslužni znakovi drugih. © Lenovo 2023. Sva prava pridržana.