



Služba podpory společnosti Lenovo

# Ušetřete čas IT týmu, zvyšte výkon koncových uživatelů

## Premier Support

Řídit digitální transformaci je stále obtížnější. Vzhledem k tomu, že hybridní pracovníci vyžadují více podpory a IT týmy jsou zaměstnány běžnými úkoly, které se týkají údržby a oprav, nezbyvá na inovace vůbec žádný čas. Ledaže byste mohli zatěžující úkoly předat někomu jinému.

Premier Support vám poskytuje přímý nonstop přístup k odborníkům, kteří rychle vyřeší vaše problémy s hardwarem a softwarem. Žádné skriptované řešení problémů – můžete mluvit se skutečnými techniky společnosti Lenovo, kteří jsou připraveni vám pomoci.

Získejte bezproblémovou a spolehlivou podporu IT, která funguje vždy. Takže se můžete vrátit zpět k inovacím.

**Chcete-li se dozvědět více o Premier Support, navštivte [lenovo.com/premier-support](https://lenovo.com/premier-support)**

**Smarter  
technology  
for all**

**Lenovo**

# Známe výzvy, kterým čelíte

## Váš IT tým je příliš zaneprázdněn

Místo toho, aby se soustředil na růst a rozvoj, tráví svůj čas většinou každodenními úkoly údržby. Zatímco pracovníci na dálku čelí každodenním problémům a poruchám zařízení, je na IT týmu, aby vše udržel v chodu. Ale to je pro jeden tým s nedostatečnými zdroji příliš velké sousto.

Podle nedávné studie patří mezi hlavní problémy IT podpora pracovníků, aby mohli adekvátně vykonávat svou každodenní práci při skvělém zabezpečení a ochraně dat<sup>1</sup>.

Váš přetížený IT tým potřebuje přestávku. Spolupráce s externím obchodním partnerem je jedním ze způsobů, jak jim pauzu dopřát.

## Vylepšete uživatelský zážitek

Ať už jde o pomalé zařízení nebo problémy s připojením, pracovníci spoléhají na to, že IT tým jejich problém rychle a efektivně vyřeší. Pomalá reakce IT týmu způsobuje, že lidé ztrácejí pozornost a motivaci.

Koncoví uživatelé promrhají přibližně 3 hodiny pokaždé, když řeší problém s IT týmem. Nalezení způsobu, jak je rychleji dovést od problému k řešení, minimalizuje nákladné prostoje a zvyšuje morálku zaměstnanců a celkovou produktivitu.

Podle Global IT Experience Benchmark Report, outsourcing IT týmu může zlepšit zkušenost zaměstnanců v průměru o 36 %<sup>2</sup>.

## Náklady rostou

Hybridní práce vyžaduje optimalizovanou sadu zařízení. Nedostatek kvalifikovaných IT pracovníků však značně ztížil podporu rostoucí hybridní pracovní síly: prostoje se prodlužují a výkon se snižuje.

Technologie se rychle vyvíjí – a s ní i požadavky zaměstnanců. Abyste vylepšili uživatelský zážitek svých zaměstnanců a zvýšili jejich produktivitu, musíte přijmout nové způsoby práce a poskytnout jim podporu, kterou potřebují.

Bezproblémový přímý přístup k odborným technikům znamená, že vaši zaměstnanci mohou vyřešit své problémy mnohem rychleji, což jim umožní zvýšit produktivitu po celý pracovní den.

# Ušetřete IT týmu čas a zvýšte kapacitu s Premier Support

## Čas na inovace



Ušetřete IT týmu čas, aby se mohl soustředit na strategické inovace. Premier Support poskytuje přístup ke špičkovým odborným znalostem, které pokrývají každodenní údržbu a snižují zátěž starších technologií.

Zvyšte odolnost a kapacitu svých vlastních IT týmů a outsourcujete opravy za účelem zvýšení produktivity.

## Nepřetržitá podpora



Pomozte svým koncovým uživatelům poskytováním podpory, kdekoli ji potřebují. Ať už jsou v kanceláři, na cestách nebo pracují na dálku, zaměstnanci mohou snadno řešit problémy a očekávat stejnou VIP úroveň podpory.

S pokročilou nepřetržitou podporou dostupnou online a prostřednictvím vyhrazené telefonní linky mají vaši zaměstnanci okamžitě přímý přístup ke správnému technikovi, což minimalizuje narušení provozu a maximalizuje produktivitu.

Spolehlivé a rychlé řešení problémů vylepšuje zkušenost zaměstnanců a zvyšuje úroveň vašeho podnikání.

# Prémiová podpora

Premier Support poskytuje bezproblémovou, spolehlivou a opakovatelnou IT podporu, která funguje vždy, snižuje prostoje a maximalizuje produktivitu koncových uživatelů.

FUNKCE	Basic Depot Support	Basic Onsite Support	Premier Support	Premier Support Plus
Podpora oprav pro rozbitá zařízení	✓	✓	✓	✓
Pokročilá technická podpora dostupná nonstop	X	X	✓	✓
Komplexní podpora hardwaru a softwaru výrobce (OEM) <sup>5</sup>	X	X	✓	✓
Jedno kontaktní místo pro jednoduché vyřízení	X	X	✓	✓
Odborníci Lenovo pro vyřešení vašich problémů	X	X	✓	✓
Oprava na místě v následující pracovní den a prioritní přístup k náhradním dílům <sup>4</sup>	X	X	✓	✓
Standardní reporty (úroveň služeb, opakování, vstupní/výstupní záruka atd.)	X	X	✓	✓
Lenovo Service Connect pro správu zařízení, podporu produktů a sledování servisních případů (nebo požadavků).	X	X	✓	✓
Možnost Premier Asset Tag pro správu inventáře a informace o kontaktním centru Premier Support	X	X	✓	✓
Proaktivní a prediktivní detekce problémů, vytváření případů a upozornění <sup>5</sup>	X	X	X	✓
Services Engagement Manager (SEM) pro proaktivní reporty o zařízeních a řízení vztahů <sup>6</sup>	X	X	X	✓
Ochrana proti náhodnému poškození (ADP) pokrývá nehody nad rámec systémové záruky <sup>4</sup>	X	X	X	✓
Keep Your Drive (KYD) pro zachování pevného disku <sup>4</sup>	X	X	X	✓
Záruka na vestavěnou baterii (SBTY) až na 4 roky <sup>4</sup>	X	X	X	✓
International Service Entitlement (ISE) rozšiřuje pokrytí ADP, KYD a SBTY mezinárodně <sup>7</sup>	X	X	X	✓
Pokrytí pro spotřební produkty prodávané komerčním zákazníkům	X	X	✓	✓

# Detaily o Premier Support

## Správa technického účtu

Spolehněte se na jediné kontaktní místo, které nese zodpovědnost za řešení problémů. Jsme v kontaktu s IT týmem, abychom si vybudovali důvěru, zatímco vaši zaměstnanci mají okamžitý přístup k odborníkům.

## Lenovo Service Connect

Spravujte svá zařízení a snadno sledujte stav podpory.

## Premier Asset Tag<sup>8</sup>

Chraňte svá zařízení po celou dobu jejich životního cyklu – a snižte riziko krádeže a ztráty, ke kterým může dojít za hybridního provozu.

Tato volitelná označení zobrazují informace o síti a umístění a také podrobnosti o konfiguraci pro lepší transparentnost.

# Kontaktujte nás

Zvyšte produktivitu a spokojenost zaměstnanců s Premier Support.

Ušetřete čas IT týmu, zvyšte výkon koncových uživatelů a řiďte digitální transformaci s přístupem k elitnímu řešení problémů. Můžete se nonstop spolehnout na odborné techniky, kteří budou využívat prioritizaci dílů s odezvou následující pracovní den a opravou zařízení u zákazníka.

# Dosáhněte lepších výsledků.

**Zjistěte více** o Premier Support

WWServices\_Premier-Support\_brochure\_080723\_ext\_TS

(1) Top SMB digital & IT pain points & solutions, what does the research say?, Konica Minolta, červen 2021, (2) Global IT Experience Benchmark H1/2022, HappySignals, (3) Pouze OEM software, podpora úrovně 1, (4) v závislosti na trhu, dostupnosti dílů a HW, (5) autorizace od zákazníka, je vyžadován OS Win10 nebo Win11; Výměna součástí na základě upozornění, a to i bez potvrzení o vydání diagnostiky, ((6) minimálně 500 jednotek, (7) Nevztahuje se na modely pro SMB / spotřebitele, (8) K dispozici pouze u systémů sestavených na objednávku

Lenovo si vyhrazuje právo měnit nabídku produktů a specifikace kdykoli bez předchozího upozornění. Společnost Lenovo vynakládá veškeré úsilí, aby zajistila přesnost všech informací, ale není odpovědná za redakční, fotografické nebo typografické chyby. Všechny obrázky jsou pouze ilustrační. Další produkty, služby a záruční specifikace Lenovo naleznete na [www.lenovo.cz](http://www.lenovo.cz). Lenovo a logo Lenovo jsou ochranné známky nebo registrované ochranné známky společnosti Lenovo. Ostatní názvy společností, produktů a služeb mohou být ochrannými známkami nebo značkami služeb jiných společností. © **Lenovo 2023. Všechna práva vyhrazena.**

Lenovo