



Lenovo Support Services

# Απελευθερώστε το τμήμα πληροφορικής σας, ενισχύστε τους τελικούς σας χρήστες

## Lenovo Premier Support

Η πορεία προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό γίνεται όλο και πιο δύσκολη. Με το υβριδικό μοντέλο εργασίας να απαιτεί περισσότερη υποστήριξη και τους πόρους πληροφορικής να απορροφώνται στη ρουτίνα των εργασιών συντήρησης και επισκευής, απομένει ελάχιστος έως καθόλου χρόνος για καινοτομία.

Εκτός αν μπορούσατε να μεταβιβάσετε αυτές τις εργασίες σε κάποιον άλλο.

Η υπηρεσία Lenovo Premier Support σας παρέχει άμεση πρόσβαση σε έμπειρους τεχνικούς 24x7x365 οι οποίοι θα σας προσφέρουν εξειδικευμένες λύσεις, είτε σε ζητήματα hardware είτε σε software. Μιλάτε απευθείας με τοπικούς εκπροσώπους πιστοποιημένους από τη Lenovo χωρίς αυτοματοποιημένες επιλογές και καθυστερήσεις.

Αποκτήστε απρόσκοπτη, αξιόπιστη υποστήριξη πληροφορικής, ώστε να μπορέσετε να επαναφέρετε το τμήμα πληροφορικής σας πίσω από τον τροχό της καινοτομίας.

**Για να μάθετε περισσότερα σχετικά με την υπηρεσία Lenovo Premier Support, επισκεφτείτε τη σελίδα [lenovo.com/premier-support](https://lenovo.com/premier-support)**

**Smarter  
technology  
for all**

**Lenovo**

# Γνωρίζουμε τις προκλήσεις που αντιμετωπίζετε

## Το τμήμα πληροφορικής σας είναι πολύ απασχολημένο

Αντί να εστιάζει στην ανάπτυξη, ο χρόνος του δαπανάται κυρίως σε καθημερινές εργασίες συντήρησης. Καθώς οι εργαζόμενοι που δουλεύουν απομακρυσμένα απασχολούνται με καθημερινά ζητήματα και βλάβες συσκευών, είναι στα χέρια του τμήματος πληροφορικής να προσφέρει τη λύση για να συνεχίσουν απρόσκοπτα.

Αλλά αυτό, είναι πάρα πολύ για να ανταπεξέλθει ένα τμήμα με ανεπαρκείς πόρους. Σύμφωνα με πρόσφατη μελέτη, οι πιο σημαντικές δουλειές ενός τμήματος πληροφορικής περιλαμβάνουν υποστήριξη των εργαζομένων για να αποδίδουν επαρκώς τις καθημερινές τους εργασίες, ασφάλεια των μηχανημάτων και προστασία των δεδομένων τους.

Το τμήμα πληροφορικής σας είναι υπερφορτωμένο και χρειάζεται ένα διάλειμμα. Η συνεργασία με εξωτερικό συνεργάτη είναι ένας τρόπος να το προσφέρετε.

## Βελτιώστε την παραγωγικότητα των εργαζομένων σας

Είτε πρόκειται για συσκευή που καθυστερεί είτε για προβλήματα συνδεσιμότητας, οι εργαζόμενοι βασίζονται στο τμήμα πληροφορικής για να διορθώσουν το πρόβλημά τους και μάλιστα γρήγορα. Η αργή ανταπόκριση του εκάστοτε τμήματος πληροφορικής κάνει τους ανθρώπους να χάνουν την συγκέντρωση και το κίνητρό τους.

Οι τελικοί χρήστες σπαταλούν περίπου 3 ώρες κάθε φορά που υποβάλλουν ένα αίτημα υποστήριξης. Η εύρεση ενός τρόπου για να συντομεύσετε τη διαδικασία από το αίτημα στην επίλυση, ελαχιστοποιεί τον δαπανηρό χρόνο διακοπής λειτουργίας και ενισχύει το ηθικό των εργαζομένων και τη συνολική παραγωγικότητα.

Σύμφωνα με την έκθεση Global IT Experience Benchmark Report, οι εξωτερικές εταιρείες υποστήριξης πληροφορικής μπορούν να βελτιώσουν την εμπειρία των εργαζομένων κατά 36% κατά μέσο όρο<sup>2</sup>.

## Τα κόστη αυξάνονται

Το υβριδικό μοντέλο εργασίας απαιτεί έναν βελτιστοποιημένο στόλο μηχανημάτων. Ωστόσο, η έλλειψη εξειδικευμένων εργαζομένων στον τομέα της πληροφορικής έχει καταστήσει την υποστήριξη του αυξανόμενου υβριδικού εργατικού δυναμικού πολύ πιο δύσκολη: οι διακοπές λειτουργίας έχουν αυξηθεί και η απόδοση μειώνεται.

Η τεχνολογία εξελίσσεται γρήγορα – και οι απαιτήσεις των εργαζομένων επίσης. Το να κάνετε τους εργαζομένους σας χαρούμενους και να βελτιώσετε την παραγωγικότητά τους ξεκινά αγκαλιάζοντας νέους τρόπους εργασίας και παρέχοντάς τους την υποστήριξη που χρειάζονται.

Η πρόσβαση σε μια απρόσκοπτη και άμεση γραμμή με εξειδικευμένους τεχνικούς σημαίνει ότι οι υπάλληλοί σας μπορούν να λύσουν τα προβλήματά τους πολύ πιο γρήγορα, παρέχοντάς τους την υποστήριξη που χρειάζονται καθ' όλη τη διάρκεια της εργάσιμης ημέρας.

# Δώστε πίσω στο τμήμα πληροφορικής σας τον χρόνο που χριάζεται και αυξήστε την δυναμικότητά του με την υπηρεσία **Lenovo Premier Support**

## Ώρα για καινοτομία



Απελευθερώστε το τμήμα πληροφορικής σας για να εστιάσετε στη στρατηγική καινοτομία. Η υπηρεσία **Lenovo Premier Support** παρέχει πρόσβαση σε παγκόσμια κλάση τεχνογνωσία για την κάλυψη της καθημερινής συντήρησης,

ελαφρύνοντας το βάρος της παλαιάς τεχνολογίας.

Ενισχύστε την ανθεκτικότητα και την δυναμικότητα του δικού σας τμήματος πληροφορικής, αναθέτοντας τις καθημερινές εργασίες σε εξωτερικό συνεργάτη για την αύξηση της παραγωγικότητας.

## Κάλυψη οπουδήποτε, οποτεδήποτε



Ενισχύστε τους τελικούς χρήστες σας παρέχοντας υποστήριξη όπου τη χρειάζονται. Είτε βρίσκονται στο γραφείο, στο δρόμο ή εργάζονται εξ αποστάσεως, οι εργαζόμενοι μπορούν εύκολα να αντιμετωπίσουν προβλήματα και

να αναμένουν το ίδιο επίπεδο VIP υποστήριξης. Με προηγμένη τεχνική υποστήριξη 24x7x365 διαθέσιμη online και μέσω αποκλειστικής τηλεφωνικής γραμμής, οι υπάλληλοί σας έχουν μια σαφή διαδρομή προς τον σωστό τεχνικό μας εκπρόσωπο, αμέσως, ελαχιστοποιώντας την αναστάτωση και μεγιστοποιώντας την παραγωγικότητα.

Η αξιόπιστη και γρήγορη επίλυση ζητημάτων ενισχύει την εμπειρία των εργαζομένων και διατηρεί την επιχείρησή σας σε ρυθμό ανάπτυξης.

# Η υπηρεσία Premier Support με μια ματιά

Η υπηρεσία Premier Support παρέχει απρόσκοπτη, αξιόπιστη και συνεχή υποστήριξη πληροφορικής με εξαιρετική επιτυχία, μειώνοντας το χρόνο διακοπής λειτουργίας και αυξάνοντας την παραγωγικότητα των εργαζομένων.

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	Basic Depot Support	Basic Onsite Support	Premier Support	Premier Support Plus
Υποστήριξη επιδιόρθωσης μηχανημάτων	✓	✓	✓	✓
Προηγμένη τεχνική υποστήριξη, διαθέσιμη 24 x 7 x 365 <sup>9</sup>	X	X	✓	✓
Ολοκληρωμένη υποστήριξη hardware και εξοπλισμού κατασκευαστή (OEM) <sup>3</sup>	X	X	✓	✓
Αποκλειστικό σημείο επαφής για απλούστερη συνολική διαχείριση της κάθε περίπτωσης	X	X	✓	✓
Technical Account Managers για άμεση διεκπεραίωση τυχόν ζητημάτων	X	X	✓	✓
Προτεραιότητα στην αποστολή ανταλλακτικών και απόκριση την επόμενη εργάσιμη ημέρα <sup>4</sup>	X	X	✓	✓
Διατίθεται τυπική αναφορά (επίπεδο υπηρεσίας, επαναλήψεις, εντός/εκτός εγγύησης κ.λπ.)	X	X	✓	✓
Lenovo Service Connect για διαχείριση περιουσιακών στοιχείων, υποστήριξη προϊόντων και παρακολούθηση περιπτώσεων εξυπηρέτησης (ή αιτήματος)	X	X	✓	✓
Premier Asset Tag Option για διαχείριση αποθέματος και Premier επικοινωνία κέντρου πληροφοριών	X	X	✓	✓
Προληπτικός και προγνωστικός εντοπισμός ζητημάτων, δημιουργία υποθέσεων και ειδοποίηση <sup>5</sup>	X	X	X	✓
Services Engagement Manager (SEM) για προληπτική αναφορά περιουσιακών στοιχείων και διαχείριση σχέσεων <sup>6</sup>	X	X	X	✓
Accidental Damage Protection (ADP) καλύπτει ατυχήματα πέραν της εγγύησης του συστήματος <sup>4</sup>	X	X	X	✓
Keep Your Drive (KYD) διατήρηση του σκληρού δίσκου σας <sup>4</sup>	X	X	X	✓
Sealed Battery (SBTY) κάλυψη για έως και 4 χρόνια <sup>4</sup>	X	X	X	✓
International Service Entitlement (ISE) επεκτείνει την κάλυψη ADP, KYD, και SBTY διεθνώς <sup>7</sup>	X	X	X	✓
Κάλυψη καταναλωτικών προϊόντων που πωλούνται σε εμπορικούς πελάτες	X	X	✓	✓

# Η υπηρεσία **Lenovo Premier Support** με λεπτομέρειες.

## Technical Account Management

Βασιστείτε στον αποκλειστικό σας εκπρόσωπο για απλούστερη ολική διαχείριση της κάθε περίπτωσης. Συνεργαζόμαστε με το τμήμα πληροφορικής σας για να διατηρήσουμε την εμπιστοσύνη, ενώ οι υπάλληλοί σας έχουν άμεση πρόσβαση σε εξειδικευμένο προσωπικό.

## Lenovo Service Connect

Διαχειριστείτε τον στόλο των μηχανημάτων σας και παρακολουθήστε εύκολα την πορεία του αιτήματος υποστήριξης.

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

Προστατέψτε τα μηχανήματά σας καθ' όλη τη διάρκεια του κύκλου ζωής τους και μειώστε τον κίνδυνο κλοπής και απώλειας που μπορεί να προκύψει από την εργασία εξ' αποστάσεως.

Αυτές οι προαιρετικές προσθήκες εμφανίζουν πληροφορίες δικτύου και τοποθεσίας, καθώς και λεπτομέρειες διαμόρφωσης για μεγαλύτερη ορατότητα.

## Ας μιλήσουμε

Επαναφέρετε την παραγωγικότητα και την ικανοποίηση στο σωστό δρόμο, με την υπηρεσία **Lenovo Premier Support**.

Απελευθερώστε το τμήμα πληροφορικής σας, ενισχύστε τους τελικούς χρήστες σας και ακολουθείστε την πορεία προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό αποκτώντας πρόσβαση στην κορυφαία αντιμετώπιση προβλημάτων. Διαθέσιμη 24x7x365, μπορείτε να βασιστείτε σε εξειδικευμένους τεχνικούς και να αξιοποιήσετε την προτεραιότητα παράδοσης των ανταλλακτικών με απόκριση την επόμενη εργάσιμη ημέρα, καθώς και την επίσκεψη και επισκευή στον χώρο σας.

## Ξεκλειδώστε ένα καλύτερο μέλλον.

**Μάθετε περισσότερα σχετικά με την υπηρεσία **Lenovo Premier Support****

(1) Top SMB digital & βασικά σημεία πληροφορικής & λύσεων, τι περιλαμβάνει η έρευνα?, Konica Minolta, Ιούνιος 2021, (2) Global IT Experience Benchmark H1/2022, HappySignals, (3) μόνο λογισμικό OEM, υποστήριξη βέλτιστης προσπάθειας επιπέδου 1, (4) εξαρτάται από την αγορά, τα ανταλλακτικά και τη διαθεσιμότητα HW, (5) εξουσιοδότηση πελατών και απαραίτητο λειτουργικό σύστημα Win10 ή Win11. Αντικαταστάσεις εξαρτημάτων με amber alert, παρέχονται ακόμη και χωρίς επιβεβαίωση διαγνωστικού ζητήματος, (6) τουλάχιστον 500 τεμάχια, (7) Δεν ισχύει για μοντέλα SMB / καταναλωτών, (8) Διατίθεται σε συστήματα κατασκευής κατά παραγγελία και μόνο η Lenovo διατηρεί το δικαίωμα να αλλάξει τις προσφορές και τις προδιαγραφές των προϊόντων ανά πάσα στιγμή, χωρίς προειδοποίηση. (9) Κάθε ημέρα, μετά τις 17.00 η επικοινωνία με το κέντρο εξυπηρέτησης θα πρέπει να γίνεται στα αγγλικά.

Η Lenovo καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για να διασφαλίσει την ακρίβεια όλων των πληροφοριών αλλά δεν ευθύνεται για τυχόν συντακτικά, φωτογραφικά ή τυπογραφικά λάθη. Όλες οι εικόνες είναι μόνο για λόγους απεικόνισης. Για πλήρεις προδιαγραφές προϊόντος, υπηρεσιών και εγγύησης της Lenovo, επισκεφθείτε τη σελίδα [www.lenovo.com](http://www.lenovo.com). Η επωνυμία Lenovo και το λογότυπο Lenovo είναι εμπορικά σήματα ή σήματα κατατεθέντα της Lenovo. Άλλα ονόματα εταιρειών, προϊόντων και υπηρεσιών ενδέχεται να είναι εμπορικά σήματα ή σήματα υπηρεσιών άλλων. © Lenovo 2023. Με την επιφύλαξη παντός δικαιώματος.