



Lenovo Support Services

Odciąż swój zespół IT i daj większe możliwości użytkownikom

Lenovo Premier Support

Prowadzenie transformacji cyfrowej staje się coraz trudniejsze. Pracownicy hybrydowi wymagają większego wsparcia, a zasoby IT zostały wciągnięte w rutynę zadań związanych z konserwacją i naprawami, pozostaje niewiele czasu na innowacje. Chyba, że mógłbyś przekazać obciążające zadania komuś innemu.

Usługa Premier Support zapewnia bezpośredni dostęp do ekspertów w celu szybkiego rozwiązania problemu ze sprzętem i oprogramowaniem przez całą dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku. Brak skryptów do rozwiązywania problemów – rozmawiasz z prawdziwymi, lokalnymi inżynierami Lenovo, gotowymi do pomocy.

Uzyskaj bezproblemowe, niezawodne wsparcie IT, które zawsze działa. Więc ty może sprawić, że Twój ludzie znów zasiądą za sterem innowacji.

Aby dowiedzieć się więcej o Premier Support odwiedź stronę lenovo.com/premier-support

**Smarter
technology
for all**

Lenovo

Znamy wyzwania, przed którymi stoisz

Twój zespół IT jest zbyt zajęty

Zamiast koncentrować się na wzroście, spędzają głównie czas na codziennych pracach konserwacyjnych. Pracownicy zdalni codziennie zmagają się z przestojami i awariami urządzeń, a zespół IT na bieżąco na nie reaguje. Ale to zbyt wiele, by polegać tylko na jednym, obciążonym zespole IT.

Według ostatnich badań, główne Problemy IT obejmują wsparcie pracowników do należytego wykonywania ich codziennej pracy, ochronę danych i zapewnienie bezpieczeństwa (1). Przeciążony zespół IT potrzebuje przerwy.

Współpraca z zewnętrznym partnerem jest jednym ze sposobów na odciążenie ich pracy.

Wzmocnienie wrażeń użytkowników

Niezależnie od tego czy urządzenie jest przeciążone i wolno pracuje, czy występują problemy z łącznością, to zawsze użytkownicy polegają na pracownikach działu IT, aby rozwiążali ich problem i szybko go naprawili. Powolna reakcja działu IT powoduje, że ludzie tracą koncentrację i motywację.

Użytkownicy końcowi marnują około 3 godzin za każdym razem, gdy składają zlecenie do działu IT. Znalezienie sposobu, aby usprawnić i przyspieszyć ten proces od zgłoszenia do rozwiązania minimalizuje kosztowne przestoje i podnosi morale pracowników oraz ogólną produktywność.

Według globalnego zewnętrznego raportu IT Experience zewnętrzna obsługa IT może poprawić doświadczenia pracowników średnio o 36%. (2)

Koszty wciąż rosną

Praca hybrydowa wymaga zoptymalizowania floty urządzeń. Jednakże, to brak wykwalifikowanych pracowników IT spowodował, że wsparcie pracowników hybrydowych jest znacznie trudniejsze: wydłużyły się przestoje, a wydajność spadała. Technologia rozwija się szybko, a z nią żądania pracowników.

Spowodowanie, aby pracownicy byli zadowoleni, a ich produktywność wzrosła zaczyna się od udzielenia im odpowiedniego wsparcia, którego potrzebują.

Bezpośrednia infolinia do ekspertów technicznych oznacza, że Twoi pracownicy mogą rozwiązywać swoje problemy znacznie szybciej i znacznie zwiększyć swoją wydajność.

Zwróć działowi IT czas i zwiększ wydajność z pomocą techniczną Premier Support

Czas na innowacje



Uwolnij swój zespół IT, aby mógł się skoncentrować na strategicznych innowacjach. Usługa Premier Support zapewnia dostęp do światowej klasy techników świadczących wsparcie poparte

specjalistyczną wiedzą, odciążając tym samym twoje wewnętrzne zasoby.

Zwiększ produktywność swojego IT i daj im szersze możliwości działania.

Anywhere, anytime coverage



Zwiększ możliwości swoich użytkowników końcowych, zapewniając wsparcie tam, gdzie go potrzebują. Niezależnie od tego, czy są w biurze, w drodze czy pracują zdalnie, pracownicy mogą łatwo

rozwiązywać problemy techniczne i oczekiwać tego samego poziomu wsparcia VIP. Dzięki zaawansowanemu wsparciu online dostępnemu 24x7x365 oraz poprzez dedykowaną linię telefoniczną, użytkownicy mają od razu bezpośrednią możliwość dotarcia do właściwego technika, zminimalizowania zakłóceń i maksymalizacji produktywności.

Niezawodne, szybkie rozwiązywanie problemów wzmacnia doświadczenia pracowników i poprawia rozwój Twojej firmy

Premier Support w skrócie

Usługa Premier Support zapewnia bezproblemową, niezawodną i powtarzalną pomoc informatyczną, która działa za każdym razem, redukując przestoje i maksymalizując produktywność użytkownika końcowego

WŁAŚCIWOŚCI	Podstawowe wsparcie gwarancyjne (Depot)	Rozszerzone wsparcie gwarancyjne (Onsite)	Premier Support	Premier Support Plus
Naprawa uszkodzonych urządzeń	✓	✓	✓	✓
Zaawansowane wsparcie techniczne dostępne 24 x 7 x 365	X	X	✓	✓
Kompleksowe wsparcie w zakresie sprzętu (OEM) i oprogramowania producenta	X	X	✓	✓
Jeden punkt kontaktowy ułatwiający kompleksowe zarządzanie zgłoszeniami	X	X	✓	✓
Techniczni opiekunowie klienta zarządzający eskalacjami	X	X	✓	✓
Priorytetyzacja części i naprawa w następnym dniu roboczym (4)	X	X	✓	✓
Dostępne standardowe raportowanie (poziom serwisu, naprawy, czas wsparcia, itp.)	X	X	✓	✓
Lenovo Service Connect do zarządzania urządzeniami i wsparciem oraz śledzenia zleceń naprawy.	X	X	✓	✓
Możliwość oznaczania urządzeń w celu inwentaryzacji zasobów i informowania o wsparciu Premier Support.	X	X	✓	✓
Proaktywne i predykcyjne wykrywanie problemów, tworzenie zgłoszeń i powiadomeń (5).	X	X	X	✓
Service Engagement Manager (SEM) do proaktywnego raportowania i zarządzania relacjami (6).	X	X	X	✓
Ochrona przed przypadkowym uszkodzeniem (ADP). Wypadki wykraczające poza gwarancję systemową (4).	X	X	X	✓
Zachowanie dysku twardego Keep Your Drive (KYD) (4)	X	X	X	✓
Rozszerzona gwarancja na baterię do 4 lat (4)	X	X	X	✓
Uprawnienia świadczenia usług w zasięgu międzynarodowym (ADP, KYD i SBTY) (7).	X	X	X	✓
Wsparcie do produktów konsumenckich sprzedawanych klientom biznesowym.	X	X	✓	✓

Premier Support w szczegółach

Techniczne zarządzanie kontem

Polegaj na jednym punkcie kontaktowym odpowiedzialnym za zarządzanie cyklem i eskalacja zgłoszenia. Kontaktujemy się z działem IT, podczas gdy Twoi pracownicy mają natychmiastowy dostęp do ekspertów.

Lenovo Service Connect

Zarządzaj flotą urządzeń dzięki widoczności zainstalowanej bazy i łatwo śledź status zgłoszenia do pomocy technicznej.

Premier Asset Tag⁸

Chroń swoje urządzenia przez cały cykl życia — i zmniejsz ryzyko kradzieży i utraty, które są coraz bardziej powszechnym w pracy hybrydowej.

Te opcjonalne tagi pokazują informacje o sieci i lokalizacji, a także szczegóły konfiguracji dla lepszej widoczności”

Porozmawiajmy

Przywróć produktywność i satysfakcję użytkowników na właściwe tory dzięki pomocy technicznej Premier Support.

Uwolnij swój zespół IT, wspieraj użytkowników końcowych i prowadź cyfrową transformację dzięki dostępowi do elitarnego rozwiązywania problemów. Dostępne 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku. Możesz polegać na doświadczonych technikach, priorytetyzacji części i naprawie na miejscu z reakcją następnego dnia roboczego.

Odblokuj lepsze wyniki.

Dowiedz się więcej o pomocy technicznej Premier Support

(1) Najważniejsze problemy i rozwiązania cyfrowe IT dla MŚP, co mówią badania?, Konica Minolta, czerwiec 2021 r., (2) Global IT Experience Benchmark H1/2022, HappySignals, (3) tylko oprogramowanie OEM, 1-szy poziom wsparcia, (4) w zależności od rynku, części i dostępności sprzętu, (5) Wymagana autoryzacja klienta i system operacyjny Win10 lub Win11; Wymiana komponentów zapewniana w przypadku alertów, nawet bez potwierdzenia problemu z diagnostyką, (6) minimum 500 jednostek, (7) Nie dotyczy modeli SMB/konsumenckich, (8) Dostępne tylko w konfiguracjach składanych na zamówienie

Lenovo zastrzega sobie prawo do zmiany ofert i specyfikacji produktów w dowolnym czasie i bez powiadomienia. Lenovo dokłada wszelkich starań, aby zapewnić dokładność wszystkich informacji, ale nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek błędy redakcyjne, fotograficzne lub typograficzne. Wszystkie obrazy są wyłącznie w celach ilustracyjnych. Specyfikacje produktów, usług i gwarancji Lenovo można znaleźć w witrynie www.lenovo.com. Lenovo i logo Lenovo są znakami towarowymi lub zastrzeżonymi znakami towarowymi firmy Lenovo. Inne nazwy firm, produktów i usług mogą być znakami towarowymi lub znakami usług innych podmiotów. © Lenovo 2023. Wszelkie prawa zastrzeżone.