



Lenovo Support Services

# Ușurează munca echipei IT și oferă control utilizatorilor

## Lenovo Premier Support

Calea către transformarea digitală devine din ce în ce mai dificilă. Având în vedere că angajații care lucrează în regim hibrid, au nevoie de mai mult suport, iar echipele de IT sunt ocupate cu sarcini de întreținere și reparații de rutină, rămâne puțin timp pentru inovare.

Cu excepția cazului în care poți să predai sarcinile dificile altcuiva. Serviciul de asistență Premier Support oferă acces direct la experți 24x7x365 pentru a rezolva rapid, probleme de hardware și software. Nu ai nevoie de un scenariu de rezolvare a problemelor - vorbești cu persoane reale, locale, ingineri Lenovo acreditați, gata să te ajute.

Beneficiază de asistență IT de încredere, fără întreruperi, care este disponibilă în fiecare moment. Astfel, poți să îți încurajezi din nou echipa să inoveze.

**Pentru a afla mai multe despre Premier Support,  
accesează [lenovo.com/premier-support](https://lenovo.com/premier-support)**

**Smarter  
technology  
for all**

**Lenovo**

# Știm cu ce provocări te confrunți

## Echipa IT este prea ocupată

În loc să se concentreze pe dezvoltare, timpul lor este concentrat pe sarcini de mentenanță de zi cu zi. Pe măsură ce angajații în regim hibrid se confruntă cu incidente zilnice și defecțiuni ale dispozitivelor, este responsabilitatea departamentului de IT să le asigure funcționarea. Dar este prea multă presiune pentru o singură echipă cu resurse limitate.

Potrivit unui studiu recent, una dintre principalele probleme cu care se confruntă echipa de IT presupune sprijinirea angajaților pentru a îndeplini în mod adecvat munca de zi cu zi, securitatea și protecția datelor<sup>1</sup>. Suprasolicitată și supraîncărcată, echipa de IT are nevoie de o pauză.

Colaborarea cu un partener de afaceri extern este un mod de a le oferi această pauză.

## Amplifică experiența utilizatorului EX

Fie că este vorba de un dispozitiv lent sau probleme de conexiune, angajații se bazează pe IT să le rezolve problema rapid. Un răspuns lent primit din partea echipei IT determină oamenii să își piardă concentrarea și motivația.

Utilizatorii pierd aproximativ 3 ore de fiecare dată când depun o solicitare departamentului de IT. Găsirea unei modalități mai rapide de a soluționa solicitările minimizează timpul de inactivitate care este costisitor, crește moralul angajaților și productivitatea generală.

Potrivit Global IT Experience Benchmark Report serviciile IT externe pot îmbunătăți experiența angajaților în medie cu 36%<sup>2</sup>.

## Costurile sunt în continuă creștere

Munca hibridă solicită un set optimizat de dispozitive. Însă, lipsa angajaților IT necalificați a determinat ca suportul pentru forța de muncă hibridă aflată în creștere să fie limitat: timpul de inactivitate a crescut iar performanța a scăzut.

Tehnologia evoluează rapid – iar în același timp și cerințele angajaților. Fericirea angajaților și creșterea productivității începe prin adoptarea unor noi metode de lucru și prin oferirea sprijinului de care au nevoie.

O linie directă și accesibilă pentru tehnicienii experți înseamnă că angajații își pot rezolva problemele mult mai rapid, ceea ce le oferă putere pe tot parcursul zilei de lucru.

# Oferă IT-ului timp în plus și crește productivitatea cu asistență Premier Support

## Este timpul pentru inovare



Oferă libertatea echipei de IT de a se concentra asupra inovației strategice. Asistența Premier Support oferă acces la expertiză de clasă mondială pentru a acoperi mentenanța zilnică, ușurând astfel povara

tehnologiei existente.

Consolidează reziliența și capacitatea în propriile echipe de IT, externalizând întreruperile și reparațiile pentru a spori productivitatea.

## Acoperire oriunde și oricând



Acordă asistență utilizatorilor finali, oferindu-le suport oriunde au nevoie. Fie că se află în birou, în deplasare sau lucrează de la distanță, angajații pot rezolva cu ușurință problemele, având confortul unei asistențe similare

nivelului VIP.

Datorită suportului avansat disponibil online 24x7x365 și prin intermediul unei linii telefonice dedicate, angajații au imediat o legătură clară cu tehnicianul potrivit, la momentul potrivit, minimizând întreruperile și maximizând productivitatea.

Rezolvarea sigură și rapidă a problemelor îmbunătățește experiența angajaților și asigură creșterea continuă a afacerii.

# Premier Support pe scurt

Premier Support oferă asistență IT fără întreruperi, de încredere și ușor de accesat, disponibilă în orice moment, minimizând timpul de inactivitate pentru a maximiza productivitatea utilizatorului final.

CARACTERISTICI	Asistență tehnică la service	Asistență tehnică la fața locului	Premier Support	Premier Support Plus
Sprijin pentru echipamente defecte	✓	✓	✓	✓
Asistență tehnică avansată disponibilă 24 x 7 x 365	X	X	✓	✓
Echipamente complete hardware și suport software pentru echipamente originale de la producător (OEM) <sup>3</sup>	X	X	✓	✓
Punct de contact exclusiv pentru o gestionare simplificată a fiecărui caz	X	X	✓	✓
Technical Account Managers pentru gestionarea imediată a oricăror probleme	X	X	✓	✓
Prioritate în trimiterea pieselor de schimb și răspuns în următoarea zi lucrătoare <sup>4</sup>	X	X	✓	✓
Rapoarte standard disponibile (nivel de serviciu, repetări, garanție de intrare/ieșire, etc.)	X	X	✓	✓
Lenovo Service Connect pentru gestionarea resurselor, asistență pentru produse și urmărirea cazurilor (sau cererilor) de service	X	X	✓	✓
Opțiunea Premier Asset Tag pentru gestionarea inventarului și informații despre centrul de contact Premier	X	X	✓	✓
Detectarea proactivă și predictivă a problemelor, crearea de cazuri și notificarea <sup>5</sup>	X	X	X	✓
Managerul de implicare a serviciilor (Services Engagement Manager - SEM) pentru raportarea proactivă a bunurilor și gestionarea relațiilor <sup>6</sup>	X	X	X	✓
Protecția împotriva daunelor accidentale (Accidental Damage Protection - ADP) acoperă accidentele care nu sunt acoperite de garanția sistemului <sup>4</sup>	X	X	X	✓
Keep Your Drive (KYD) pentru gestionarea informațiilor de pe hard disk <sup>4</sup>	X	X	X	✓
Înlocuirea bateriei originale (Sealed Battery-SBTY) cu vechime de până la 4 ani <sup>4</sup>	X	X	X	✓
Dreptul de serviciu internațional (International Service Entitlement - ISE) extinde acoperirea ADP, KYD și SBTY la nivel internațional <sup>7</sup>	X	X	X	✓
Acoperire pentru produsele de larg consum vândute către clienții comerciali	X	X	✓	✓

# Detalii despre Premier Support

## Gestionarea contului de către un expert

Te poți baza pe un singur partener responsabil pentru gestionarea situațiilor de urgență. Menținem legătura cu departamentul IT pentru a menține încrederea, în timp ce angajații au acces imediat la experți.

## Gestiunea Serviciilor Lenovo

Ai vizibilitate completă asupra întregului portofoliu de dispozitive și poți urmări cu ușurință evoluția tichetelor de suport.

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

Protejează-ți dispozitivele pe tot parcursul vieții lor și diminuează riscul de furt și pierdere care poate apărea în cazul muncii hibride.

Această urmărire opțională afișează informații despre rețea și locație, precum și detaliile de configurare ale dispozitivelor pentru o mai mare vizibilitate.

## Contactează-ne

Crește productivitatea și satisfacția echipei, cu Premier Support.

Ușurează munca echipei IT, oferă putere utilizatorilor și sporește transformarea digitală cu acces la un serviciu complet pentru clienți. Disponibil 24x7x365, vă puteți baza pe tehnicieni calificați și puteți beneficia de livrarea prioritară a pieselor de schimb cu răspuns în următoarea zi lucrătoare, precum și de vizite și reparații la fața locului.

## Obțineți rezultate mai bune.

**Află mai multe** despre Premier Support

(1) Topul problemelor și soluțiilor digitale și IT ale IMM-urilor, ce spune cercetarea?, Konica Minolta, Iunie 2021, (2) Global IT Experience Benchmark H1/2022, HappySignals, (3) Doar software OEM, nivel 1 de suport de cel mai bun efort, (4) Depinde de piață, de piese și de disponibilitatea HW, (5) Autorizarea clientului și sistemului de operare Win10 sau Win11 necesare; Înlocuirea componentelor este asigurată în cazul alertelor amber, chiar și fără confirmarea problemei de diagnosticare, (6) Minim 500 de unități, (7) Nu se aplică la modelele SMB/modelelor pentru consumator, (8) Disponibil numai la sistemele construite la comandă

Lenovo își rezervă dreptul de a modifica ofertele și specificațiile produselor în orice moment, fără notificare prealabilă. Lenovo depune toate eforturile pentru a asigura acuratețea tuturor informațiilor, dar nu este răspunzătoare sau responsabilă pentru orice erori editoriale, fotografice sau tipografice. Toate imaginile au doar scop ilustrativ. Pentru specificațiile complete ale produselor, serviciilor și garanțiilor Lenovo, vizitați [www.lenovo.com](http://www.lenovo.com). Lenovo și logo-ul Lenovo sunt mărci comerciale sau mărci comerciale înregistrate ale Lenovo. Alte nume de companii, produse și servicii pot fi mărci comerciale sau mărci de servicii ale altora. © Lenovo 2023. Toate drepturile rezervate

Lenovo