



Lenovo Support Services

Менше роботи для твоєї ІТ-команди, більше переваг для кінцевих користувачів

Lenovo Premier Support

Керувати цифровою трансформацією стає дедалі складніше. У зв'язку з тим, що гібридні працівники потребують додаткової підтримки, а ІТ-ресурси занурені в рутинні завдання з технічного обслуговування та ремонту, часу на інновації практично не залишається.

Проте ти можеш доручити обтяжливі завдання комусь іншому. Підтримка Premier Support надає тобі прямий доступ до експертів 24x7x365 для швидкого вирішення проблем з апаратним і програмним забезпеченням. Жодних шаблонних сценаріїв усунення несправностей – ти спілкуватимешся зі справжніми місцевими інженерами Lenovo, які готові допомогти.

Оціни безперебійну надійну ІТ-підтримку, яка працює щоразу, коли це необхідно. А твої працівники можуть повернутись до створення інновацій.

**Щоб дізнатися більше про службу підтримки
Premier Support, відвідай веб-сайт
lenovo.com/premier-support**

**Smarter
technology
for all**

Lenovo

Ми знаємо, з якими труднощами ти стикаєшся

Твоя ІТ-команда надто зайнята

Замість того, щоб зосереджуватися на зростанні, їхній час здебільшого витрачається на повсякденне обслуговування. Оскільки віддалені працівники стикаються з повсякденними проблемами та збоями пристроїв, ІТ-спеціалісти повинні підтримувати їхню роботу.

Але це забагато роботи для однієї команди з недостатніми ресурсами. Згідно з недавнім дослідженням, головні проблеми ІТ включають підтримку працівників у належному виконанні їхньої щоденної роботи, безпеку та захист даних¹.

Твоїй ІТ-команді потрібна перерва. Співпраця із зовнішнім діловим партнером є одним із способів дати їм це.

Повільне реагування

Будь то повільна робота пристрою чи проблеми з підключенням, працівники покладаються на ІТ-команду задля швидкого вирішення їх проблем. Повільне реагування ІТ-фахівців призводить до того, що люди втрачають увагу та мотивацію.

Кінцеві користувачі витрачають близько 3 годин щоразу, коли надсилають ІТ-запит. Пошук способу швидше перейти від запиту до вирішення проблеми мінімізує дорогий час простою та підвищує моральний дух працівників та їх загальну продуктивність.

Відповідно до звіту Global IT Experience Benchmark Report, аутсорсингові служби ІТ можуть покращити досвід роботи співробітників у середньому на 36%².

Зростання витрат

Гібридна робота вимагає оптимізованого парку пристроїв. Однак нестача кваліфікованих ІТ-працівників значно ускладнила підтримку зростаючої гібридної робочої сили: час простою збільшився, а продуктивність знизилася.

Технології швидко розвиваються, а разом з ними і вимоги працівників. Завдання зробити своїх людей щасливими та підвищити продуктивність починається з прийняття нових способів роботи та надання їм необхідної підтримки.

Безперебійний і прямий зв'язок із фахівцями означає, що твої працівники можуть вирішувати свої проблеми набагато швидше, що забезпечує їм більше можливостей протягом робочого дня.

Забезпечуй своїй ІТ-команді більше часу та збільшуй потужність з підтримкою Premier Support

Час інновацій



Розвантаж свою ІТ-команду та дозволь їй зосередитися на стратегічних інноваціях. Підтримка Premier Support надає доступ до досвіду світового класу для щоденного обслуговування та полегшення тягаря роботи з застарілими технологіями.

Підвищуй стійкість, спроможність та продуктивність твоїх власних ІТ-команд, залучаючи аутсорсинг для виправлення помилок та несправностей.

Покриття будь-де та будь-коли



Розширюй можливості своїх кінцевих користувачів, надаючи підтримку, де б вони цього не потребували.

Незалежно від того, чи перебувають вони в офісі, у

дорозі чи працюють віддалено, співробітники можуть легко усунути неполадки та розраховувати на той самий рівень VIP-підтримки. Завдяки розширеній підтримці 24x7x365, що надається онлайн та через спеціальну телефонну лінію, твої співробітники матимуть миттєвий доступ до потрібного техника, мінімізуючи збої та підвищуючи продуктивність.

Надійне та швидке вирішення проблем покращує досвід роботи співробітників і сприяє розвитку твого бізнесу.

Огляд послуг підтримки Premier Support

Підтримка Premier забезпечує безперебійну, надійну багаторазову ІТ-підтримку, яка працює щоразу, коли це необхідно, скорочуючи час простою та максимізуючи продуктивність кінцевого користувача.

ОСОБЛИВОСТІ	Підтримка, що здійснюється складом	Підтримка, що надається на місці	Premier Support	Premier Support Plus
Підтримка та поладження зламаних машин	✓	✓	✓	✓
Розширена технічна підтримка, доступна 24 x 7 x 365	✗	✗	✓	✓
Комплексна підтримка програмного забезпечення для апаратної частини та виробників оригінального обладнання (ОЕМ) ³	✗	✗	✓	✓
Єдина контактна точка для спрощеного комплексного управління кейсами	✗	✗	✓	✓
Технічні менеджери по роботі з клієнтами для управління ескалацією	✗	✗	✓	✓
Пріоритетне виконання робіт і надання запчастин на місці наступного робочого дня ⁴	✗	✗	✓	✓
Стандартна звітність (рівень сервіту, повтори, вхід/вихід з гарантії тощо)	✗	✗	✓	✓
Lenovo Service Connect для управління активами, підтримки продукту та відстеження кейсів або запитів на обслуговування	✗	✗	✓	✓
Опція Premier Asset Tag Option для управління запасами та інформація контакт-центру Premier	✗	✗	✓	✓
Проактивне та прогнозне виявлення проблем, створення кейсів та сповіщення ⁵	✗	✗	✗	✓
Менеджер Services Engagement Manager (SEM) для проактивного звітування про активи та управління відносинами ⁶	✗	✗	✗	✓
Захист від випадкового пошкодження (ADP) покриває аварії, що виходять за межі гарантії системи ⁴	✗	✗	✗	✓
Збереження жорсткого диска Keep Your Drive (KYD) ⁴	✗	✗	✗	✓
Покриття для герметичної батареї (SBTY) на термін до 4 років ⁴	✗	✗	✗	✓
Право на міжнародне обслуговування (ISE) розширює покриття ADP, KYD і SBTY на міжнародному рівні ⁷	✗	✗	✗	✓
Покриття для споживчих товарів, що продаються комерційним клієнтам	✗	✗	✓	✓

Детальніше про підтримку Premier

Технічне управління обліковим записом

Єдина точка відповідальності для управління ескалацією. Ми підтримуємо зв'язок із IT-спеціалістами, щоб зберегти довіру, в той час як твої співробітники мають миттєвий доступ до експертів.

Lenovo Service Connect

Керуй своїм парком пристроїв за допомогою огляду встановленого обладнання та легко відстежуй рівень статусу запитів у службу підтримки.

Premier Asset Tag⁸

Захищай свої пристрої протягом повного життєвого циклу та зменшуй ризик крадіжки та втрати, які можуть виникнути в результаті гібридної роботи.

Ці опційні теги показують інформацію про мережу та місцезнаходження, а також деталі конфігурації для кращої видимості..

Давай поговоримо

Поверни своїй команді продуктивність і задоволеність завдяки Premier Support.

Розвантаж свою IT-команду, надай більше можливостей своїм кінцевим користувачам і здійсни цифрову трансформацію завдяки доступу до преміальних засобів усунення несправностей. Доступні цілодобово, без вихідних, 365 днів на рік досвідчені техніки, на яких ти можеш покластися, щоб отримати пріоритетну доставку запчастин із відповіддю на наступний робочий день і виконання ремонтних робіт на місці.

Отримай доступ до кращих результатів.

Дізнайся більше про підтримку Premier

(1) Основні проблемні точки та рішення для малого та середнього бізнесу в цифрових та IT-технологіях, що говорить дослідження?, Kopica Minolta, червень 2021 р., (2) Global IT Experience Benchmark H1/2022, HappySignals, (3) Лише програмне забезпечення OEM, найкраща підтримка рівня 1, (4) Залежно від ринку, наявності запчастин і апаратного забезпечення, (5) Потрібна авторизація клієнта та ОС Win10 або Win11; Заміна компонентів надається на сповіщення жовтого кольору, навіть без підтвердження проблеми діагностикою, (6) Мінімум 500 одиниць, (7) Не застосовується до моделей для малого та середнього бізнесу / споживчих моделей, (8) Доступно лише для систем, створених на замовлення.

Lenovo залишає за собою право змінювати пропозиції та технічні характеристики продуктів у будь-який час без попередження. Lenovo докладає всіх зусиль, щоб забезпечити точність усієї інформації, але не несе відповідальності за будь-які редакційні, фотографічні чи друкарські помилки. Усі зображення призначені лише для ілюстрації. Щоб отримати повну інформацію про продукти, послуги та гарантію Lenovo, відвідай веб-сайт www.lenovo.com. Lenovo та логотип Lenovo є товарними знаками або зареєстрованими товарними знаками Lenovo. Інші назви компаній, продуктів і послуг можуть бути товарними знаками або знаками обслуговування інших компаній. © Lenovo 2023. Усі права захищено.

Lenovo