



Lenovon tukipalvelut

Luo mahdollisuudet parempiin tuloksiin

Premier Support Plus

IT-tiimeilläsi on runsaasti rutiinihuolto- ja tukitehtäviä, eikä niille jää aikaa innovaatiolle. Rekrytointi on haasteellista, sillä taitavista IT-työntekijöistä on pulaa.

Etätyöntekijöiden tukeminen ja digitaalisen muutoksen edistäminen samaan aikaan on erittäin haasteellista tietohallintojohtajille ja IT-tiimeille. Organisaatioiden on mukauduttava nopeasti uusiin teknologioihin ja käytäntöihin.

Lisätietoja Premier Support Plus -palvelusta on osoitteessa lenovo.com/premier-support-plus.

Smarter
technology
for all

Lenovo

Muutos on tulossa

Nykypäivän monimutkaiseen digitaaliseen työpaikkaan vaikuttavia tekijöitä on useita:

- Teknologian nopea kehitys ja ammattitaitoisten IT-tukityöntekijöiden puute
- Päivittäisten ylläpitotehtävien suuresta määrästä johtuva IT-tukitiimien ylikuormitus
- Tuettavien laitteiden ja alustojen kasvava määrä
- Toimisto-, etä- ja hybridityöpaikkojen tukitarpeet sekä joustavat työajat
- Huono työntekijäkokemus, mikä vaikuttaa työntekijöiden moraliin ja tuottavuuteen sekä jopa lisää työntekijöiden vaihtuvuutta

Älä ainoastaan selviydy, vaan menesty

Digitaalinen työpaikka. Hybridityöpaikka. Muuttunut työpaikka. Kutsutpa sitä miksi tahansa, laitekantasi pitäminen optimoituna ja sisäiset asiakkaat tyytyväisinä ja tuottavina on valtava haaste.

Työskentely etänä tai tien päällä tuo mukanaan erityisiä PC-tukihaasteita, joihin kuuluvat muun muassa tahattomat roiskeet, jokapäiväiset vahingot ja laitteiden vioittumiset. Tämän lisäksi on ratkaistava ongelmat, jotka liittyvät käyttäjien eristäytyneisyyteen, heikkoon tuottavuuteen ja riittämättömään tuen käyttömahdollisuuteen.

Kotona, tien päällä ja ulkomailla työskentelevien työntekijöiden kattavan ja skaalautuvan tuen varmistaminen edellyttää huomattavan paljon resursseja, kuluja ja suunnittelua.

Monimutkainen IT, yksi yksinkertainen tukiratkaisu

Olipa kyse pk-yrityksistä tai monikansallisista yhtiöistä, eri puolilla maailmaa toimivien yritysten on mukautettava IT-ratkaisunsa pandemian jälkeisen maailman tarpeisiin. Tämä koskee myös IT-tukiratkaisuja.

Yrityksillä voi olla hieman erilaisia odotuksia siitä, mitä ulkopuoliselta IT-tukipalvelulta voi odottaa, mutta yhtenä jatkuvana haasteena on kuitenkin se, miten selviytyä yhä monimutkaisemmassa IT-ympäristössä, joka vaatii yhä enemmän resursseja, tietämystä ja työntekijöitä.

Työntekijäkokemuksen tärkeyden korostaminen

Työntekijäkokemuksen parantaminen on alue, josta yhä useammat tietohallinto- ja IT-johtajat ottavat enemmän vastuuta, usein yhdessä henkilöstöosaston kanssa.

Hiljattain suoritettu vertailututkimus osoitti, että käyttäjät menettivät yleensä noin 3 tuntia aikaa*, kun he lähettivät IT-tukipyynnön. Tämän lisäksi 22 % työntekijöistä ilmoitti, että etätöitä ei tueta riittävästi. Tämä lisää menetettyjen tuntien määrää ja mahdollisuuksia työntekijöiden turhautumiseen. IT-johdon on suojattava sisäisiä asiakkaita tältä tyytymättömyydeltä ja tuottavuuden menetykseltä varmistamalla, että heillä on käytettävissään mutkaton tukiratkaisu.



Lisää vähän plussia IT-tukipalveluusi

Kuinka voit estää työntekijöiden tuottavuutta heikentävät vahingot, kuten akun tai kiintolevyn vioittumisen, kun samalla yrität pitää budjettisi kurissa ja keskittyä digitaaliseen muutokseen? Kuinka voit huolehtia kansainvälisestä takuusuojasta ympäri maailmaa? Kuinka voit hyödyntää tekoälyyn perustuvia tietoja laitekantasi kunnan valvontaan?

Pohdit todennäköisesti samanlaisia kysymyksiä. Tässä on yksi ratkaisu.

Anna Premier Support Plus -palvelun auttaa

Hoidamme valtaosan työstä IT-tiimiesi kuormituksen vähentämiseksi. Näin sinulle jää enemmän aikaa innovoida, sillä tiimiesi ei tarvitse miettiä rikkoutumiseen ja korjaamiseen liittyviä toimenpiteitä.

Premier Support Plus -palvelu sujuvoittaa käyttäjäkokemusta mahdollistamalla suoran yhteydenoton Lenovon tukiteknikkoihin sekä lisäämällä IT-toimintojesi tehokkuutta ja kapasiteettia. Käyttäjät ja tiimit voivat palata nopeasti tuottavaan työhön ja siten edistää liiketoimintaa luovasti.

Premier Support Plus -palvelu yhdellä vilkaisulla

Premier Support Plus -palvelu tarjoaa saumatonta, luotettavaa ja toistettavissa olevaa IT-tukea, joka toimii joka kerta ja vähentää käyttökatkosten määrää loppukäyttäjien tuottavuuden maksimoimiseksi.

OMINAISUUDET	Basic Depot Support	Basic Onsite Support	Premier Support	Premier Support Plus
Rikkoutuneiden laitteiden korjaustuki	✓	✓	✓	✓
Edistynyt tekninen tuki saatavilla vuorokauden ympäri vuoden jokaisena päivänä	X	X	✓	✓
Kattava laitteistotuki ja OEM-valmistajien ohjelmistotuki ¹	X	X	✓	✓
Keskitetty yhteyspiste yksinkertaista ja kokonaisvaltaista asiakastapausten hallintaa varten	X	X	✓	✓
Tekniset asiakasvastaavat eskaloinnin hallintaa varten	X	X	✓	✓
Työ paikan päällä seuraavana arkipäivänä ja osien priorisointi ²	X	X	✓	✓
Vakioraportointi käytettävissä (palvelutaso, toistot, takuun piirissä / takuun ulkopuolella jne.)	X	X	✓	✓
Lenovo Service Connect resurssien hallintaan, tuotetukeen ja palvelutapausten (tai -pyyntöjen) seurantaan	X	X	✓	✓
Premier Asset Tag -vaihtoehto varastohallintaan ja Premier-yhteyskeskuksen tiedoille	X	X	✓	✓
Ennakoiva ja ennustava ongelmien tunnistus, tukipyyntöjen luonti ja ilmoitukset ³	X	X	X	✓
Services Engagement Manager (SEM) ennakoivaa omaisuuden hallintaa ja asiakassuhteiden hallintaa varten ⁴	X	X	X	✓
Accidental Damage Protection (ADP) kattaa järjestelmän takuun piiriin kuulumattomat vahingot ²	X	X	X	✓
Kiintolevyn Keep Your Drive (KYD) -säilytyspalvelu ²	X	X	X	✓
Sealed Battery (SBTY) -takuu jopa 3 vuoden ajan ²	X	X	X	✓
ADP-, KYD- ja SBTY-palvelujen kansainvälistä kattavuutta laajentava International Service Entitlement (ISE)	X	X	X	✓
Kaupallisille asiakkaille myytyjen kuluttajatuotteiden takuu	X	X	X	✓

Premier Support Plus -palvelu yksityiskohtaisesti

Ennakointi- ja estotoiminnot yhdessä lisäsuojauspalvelujen kanssa takaavat huippuluokan tukikokemuksen.

Auta IT:tä ennakoimaan ongelmia, suojaamaan yrityksen tuottavuutta ja edistämään myönteistä käyttäjäkokemusta nopealla ongelmanratkaisulla ja tukiteknikoiden ympärivuorokautisella tavoitettavuudella viikon jokaisena päivänä.

Premier Support: IT-työntekijöiden ja loppukäyttäjien VIP-turva lisää tuottavuutta huippuluokan vianmäärityksen käyttömahdollisuuden ansiosta. Käytettävissä ympäri vuorokauden viikon ja vuoden jokaisena päivänä, hyödyntää osien priorisointia, ongelmanratkaisua seuraavana työpäivänä ja korjauksia paikan päällä.²

Services Engagement Manager (SEM)⁴: Oma Global Lenovo Support -asiantuntijasi ja yhteyshenkilösi. Hän on yhteyshenkilösi palvelun toimitusongelmia, eskalaatioita ja resurssien toimintaan liittyvää raportointia varten.

Ennakoiva ja ennustava tuki³: Lenovo Device Intelligencen toimittamat, tekoälyyn perustuvat tiedot laukaisevat ennakoivia ja ennustavia hälytyksiä, jotka mahdollistavat ongelman ennaltaehkäisevän korjaamisen käyttökatojen välttämiseksi ja tuottavuuden varmistamiseksi.

Accidental Damage Protection (ADP)²: Olipa kyse kahvin läikkymisestä tai virtapiikeistä, ADP:llä voi säästää tyypillisesti 28-75 %* korjauskustannuksiin tai järjestelmän vaihtoon verrattuna.

International Services Entitlement (ISE): Matkustatko työasioissa ympäri maailmaa? Ei huolta. ISE laajentaa ADP-, KYD- ja SBTY-palvelujen kansainvälistä kattavuutta.

Keep your Drive (KYD)²: Pidä asemasi itselläsi ja hävitä yritystiedot omilla ehdoillasi. Tämä parantaa tietoturvaa sekä varmistaa tietosuoja- ja säilytysvaatimusten noudattamisen.

Sealed Battery -turva (SBTY)²: Lenovon sertifioidut teknikat huolehtivat akun taloudellisesta ja tehokkaasta vaihdosta aina tarvittaessa, mikä vähentää käyttökatojen määrää ja edistää yrityksen joustavuutta.

Kuluttajatuotteiden takuu: Jos kuluttajalaite vastaa tarpeitasi parhaiten, se ei ole mikään ongelma. Sinun ei tarvitse luopua Premier Support Plus -palvelusta, ja voit nauttia täsmälleen samasta VIP-tukikokemuksesta.

* Perustuu Lenovon historiallisiin tietoihin.

Jatketaan keskustelua Premier Support Plus -palvelusta

Autamme sinua parempien liiketoimintatulosten saavuttamisessa. Luo organisaatiossasi **mahdollisuus innovaatioon** vähentämällä sisäiseen IT-tiimiisi kohdistuvaa painetta. Ympäri vuorokautinen, vuoden kaikki päivät aktiivinen Premier Support Plus -palvelu vähentää huollon/korjaamisen taakkaa. Saat tukea päteviltä tukiteknikoilta ja **lievennät IT-henkilöstöpujaa**.

Vähennä käyttäjäkokemukseen liittyviä ongelmia sisäisille asiakkaillesi suunnatun, saumattoman, skaalautuvan ja luotettavan Premier Support Plus -palvelun avulla – olivatpa he kotona, toimistolla tai jossakin niiden välillä.

Hyödynnä innovaatiota ja lisää käyttäjien tehokkuutta oikealla tuella: Premier Support Plussalla

Lisätietoja Premier Support Plus -palvelusta on osoitteessa

www.lenovo.com/premier-support-plus.

WWServices_Premier-Support-Plus_brochure_020623_ext_TS

- (1) Vain OEM-ohjelmistot, tason 1 parhaan yrityksen tuki
- (2) Markkinoiden, osien ja laitteiston saatavuuden mukaan.
- (3) Edellyttää asiakkaan valtuutusta ja Win10- tai Win11-käyttöjärjestelmää. Komponenttien vaihdot keltaisten hälytysten tapauksessa, jopa ilman vianmäärittämissongelman vahvistusta.
- (4) Vähintään 500 yksikköä

Lenovo pidättää oikeuden muuttaa tuotetarjouksia tai teknisiä tietoja milloin tahansa ilman erillistä ilmoitusta. Lenovo pyrkii parhaansa mukaan takaamaan kaikkien tietojen paikkansa pitävyyden, mutta ei vastaa toimituksellisista virheistä tai kuvien tai tekstin virheistä. Kaikki kuvat ovat vain havainnollistamista varten. Katso Lenovon tuotteiden, palveluiden ja takuiden tiedot osoitteessa www.lenovo.com. Lenovo ja Lenovo-logo ovat Lenovon tavaramerkkejä tai rekisteröityjä tavaramerkkejä. Muiden yritysten, tuotteiden ja palveluiden nimet saattavat olla muiden tahojen tavara- tai palvelumerkkejä. © **Lenovo 2023. Kaikki oikeudet pidätetään.**

Lenovo