



БИЗНЕС-ПРЕИМУЩЕСТВА ВНЕШНЕЙ ЭКСПЕРТНОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

В условиях высокой загрузки внутренних ИТ-служб

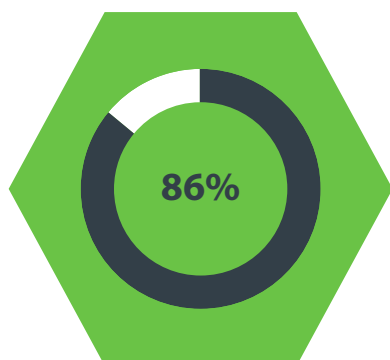
Любая достаточно крупная компания, у которой есть **выделенное ИТ-подразделение**, в конечном итоге сталкивается с ограничениями производительности. Технологические группы несут ответственность за широкий спектр операций компании, от базовой поддержки до стратегического развития бизнеса. Однако они испытывают **нехватку ресурсов**, чтобы справиться со всеми задачами. **Команды буквально разрываются на части**, пытаясь охватить парки ПК, серверы, сети, программное обеспечение и безопасность. В этом документе рассматриваются некоторые из этих типичных бизнес-проблем и преимущества внешней технической поддержки экспертного уровня.

Освобождение персонала от низкоуровневых рутинных задач

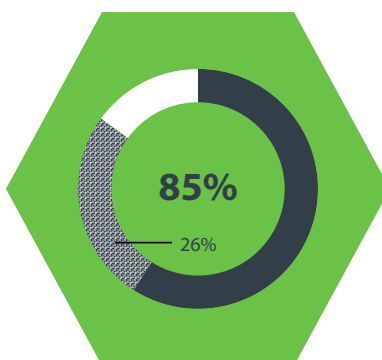
В условиях сокращения средств, выделяемых на ИТ, организациям необходимо найти способы **уменьшения операционных расходов** и **увеличения эффективности ИТ**. Несмотря на то, что от ИТ-команд все чаще требуются бизнес-результаты, технические специалисты оценивают, что **1 из каждых 4 рабочих часов** тратится на **базовые задачи обслуживания ПК**. При этом не слишком много времени остается на стратегические инициативы.

ИТ-команды должны делать больше с меньшими затратами

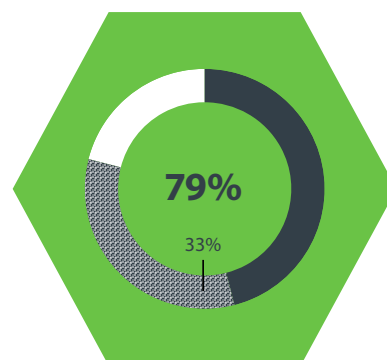
86% ИТ-групп должны улучшить результаты с меньшими денежными и трудовыми затратами



85% ИТ-групп рассматриваются как центры инноваций

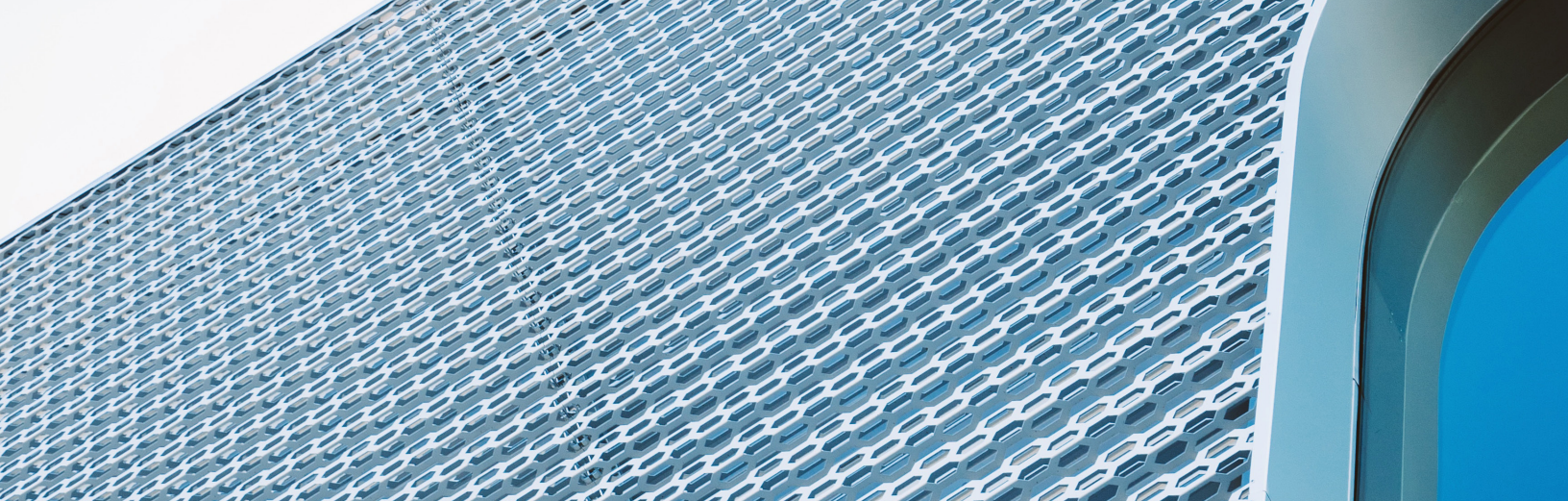


79% ИТ-групп должны ускорить достижение результатов



26% считают, что они с этим справляются

33% считают, что они с этим справляются



Позвольте ИТ-командам сосредоточиться на важных задачах

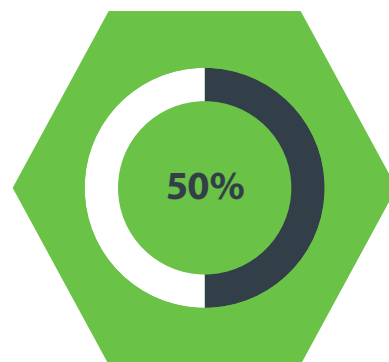
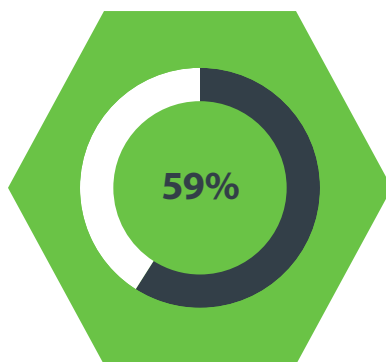
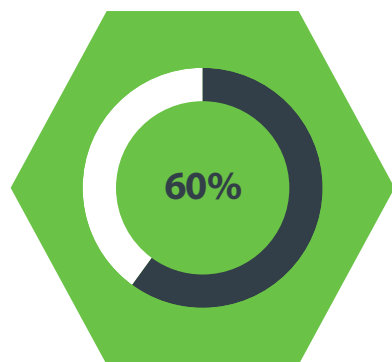
Многие ИТ-команды обращаются к внешним организациям поддержки, чтобы снять с себя некоторые базовые задачи обслуживания ПК. Исследования показывают, что 47% компаний среднего бизнеса считают такие партнерские отношения выгодными, и потребность в них будет только расти по мере того, как парки ПК становятся более распределенными и сложными. На самом деле, 3 из 4 ИТ-специалистов утверждают, что внешняя поддержка ПК повышает продуктивность сотрудников.

Стоимость времени простоя ПК

60% ИТ-специалистов сообщают, что простои ПК повышают операционные расходы

59% ИТ-специалистов сообщают, что простои ПК снижают производительность

50% ИТ-специалистов сообщают, что их командам не хватает ресурсов для выявления неполадок и предоставления удовлетворительных решений

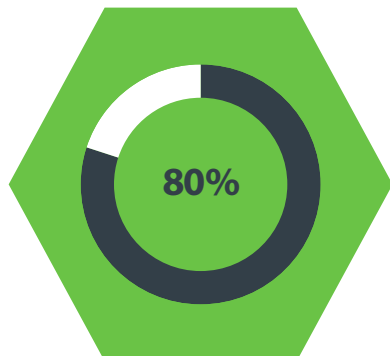


Повышение продуктивности конечных пользователей

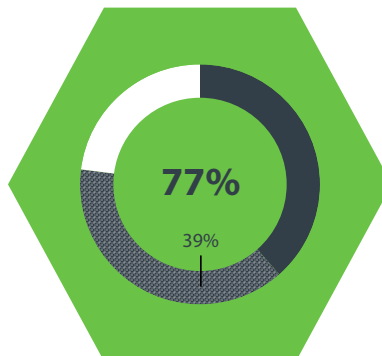
В отсутствие более высокого уровня поддержки и ИТ-персонал, и конечные пользователи **теряют время на ожидание**, за которым следуют стандартные сценарии поиска и устранения неполадок и базовые советы. Когда компании обращаются за услугами профессиональной внешней поддержки, им необходимо **обойти очевидное** и не переходить от одного представителя поддержки к другому. Поддержка должна сосредоточиться на том, чтобы персонал наконец закончил телефонные разговоры и **вернулся к работе как можно скорее**.

Непродуктивная трата времени ИТ-специалистов

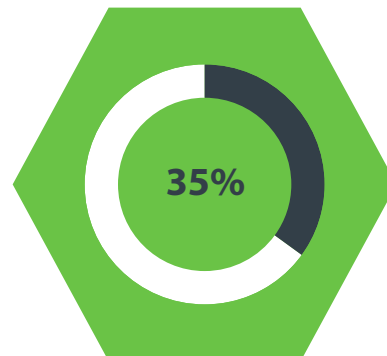
80% ИТ-команд считают, что слишком заняты задачами поддержки и обслуживания



77% времени ИТ-персонала выделяется на обслуживание и поддержку



35% финансовых ресурсов ИТ тратится на обслуживание и поддержку



Половина этого времени тратится на поддержку персональных компьютеров

Lenovo™ Premier Support

Lenovo™ Premier Support берет на себя рутинные задачи поддержки, позволяя техническим командам сосредоточиться на стратегических проектах для развития организации. Как производитель оригинального оборудования, Lenovo может ограничить время простоя и повысить производительность, предлагая прямой доступ к квалифицированным инженерам и техническим командам, которые будут работать до тех пор, пока проблема не будет устранена. Lenovo Premier Support включает следующие возможности:

- ▶ Легкодоступная, расширенная техническая поддержка, круглосуточно и без выходных
- ▶ Всеобъемлющая поддержка оборудования и программного обеспечения OEM-поставщиков¹
- ▶ Упрощенное управление заявками на всех этапах благодаря единой контактной точке
- ▶ Упреждающее управление взаимоотношениями и передачей заявок на дальнейшее рассмотрение с помощью менеджеров по технической поддержке
- ▶ Обслуживание на высшем уровне с выездом специалиста^{2,3} и приоритетная доставка запчастей^{3,4}
- ▶ Полный набор отчетов, помогающих выявлять тенденции и решать проблемы с упреждением^{3,5}
- ▶ Легкий доступ к контактным центрам премьер-поддержки во всем мире с помощью дополнительной маркировки оборудования³
- ▶ Настраиваемые инструментальные панели для оборудования Lenovo и информация о гарантии и доставке услуг на портале Lenovo Service Connect^{3,5}

Для получения дополнительной информации свяжитесь с торговым представителем Lenovo.

WWServices - PremWhite - 100319 - CustComm - RL/PS

Данные предоставлены Techaisle на основе опросов ИТ-специалистов, октябрь 2018 г.

(1) Поддержка ограничивается отдельными программными приложениями. Не включает практические рекомендации или техническую помощь в отношении корпоративных программных приложений или специализированного отраслевого ПО. Для получения полного списка поддерживаемого ПО обратитесь в центр Premier Support. (2) Если Lenovo определяет, что проблема охватывается гарантией и не может быть решена по телефону или путем доставки запчастей, заменяемых заказчиком, ремонт будет выполнен на площадке, где доступна эта услуга. В ином случае, будет использован наилучший из доступных вариантов доставки услуги. Для реагирования на обращения, полученные после 16:00 по местному времени, потребуется еще один рабочий день на организацию обслуживания. (3) Доступно не на всех рынках. (4) Если запчастей нет в наличии, на предоставление услуги может потребоваться больше времени. (5) Полная доступность планируется в 2020 г. Предлагаются различные уровни обслуживания. Применяются определенные критерии. Для получения дополнительных сведений обратитесь к местному торговому представителю.

Компания Lenovo оставляет за собой право изменять условия товарных предложений и технические характеристики изделий в любое время без предварительного уведомления. Lenovo делает все возможное для обеспечения точности всей информации, но не несет ответственности за любые редакционные, фотографические или типографские ошибки. Изображения приведены исключительно в ознакомительных целях. Полную информацию о продуктах, услугах и гарантийном обслуживании Lenovo см. на веб-сайте www.lenovo.com.

Lenovo и логотип Lenovo являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками компании Lenovo. Прочие названия компаний, наименования товаров или услуг могут быть товарными знаками или знаками обслуживания других компаний. © Lenovo 2019 г. Все права защищены.