



Lenovo 지원 서비스

# IT 팀의 부담을 줄여 최종 사용자의 역량 강화

## Premier Support

디지털 혁신을 추진하는 것이 점점 더 어려워집니다. 더 많은 지원이 필요한 하이브리드 근로자와 반복적인 유지 관리 및 수리 작업에 IT 자원이 투입됨에 따라 혁신에 시간을 할애할 여력이 많지 않습니다. 사소한 업무를 다른 누군가에게 맡길 수 있다면 달라질 수 있습니다.

Premier Support를 통해 연중무휴 24시간 지원하는 전문가에게 직접 연락하여 하드웨어 및 소프트웨어 문제를 신속하게 해결해 보세요. 문제 해결에서 스크립트는 필요하지 않습니다. 현지 Lenovo 배지가 달린 엔지니어와 대화할 수 있기 때문입니다.

언제든지 원활하고 신뢰할 수 있는 IT 지원을 받아 보세요. 이렇게 하면 직원들이 혁신의 원동력을 되찾을 수 있습니다.

**Premier Support에 대해 자세히 알아보려면  
[lenovo.com/premier-support](https://lenovo.com/premier-support)를 방문하세요.**

**Smarter  
technology  
for all**

**Lenovo**

# Lenovo는 여러분이 겪는 과제가 무엇인지 알고 있습니다

## 눈코 뜰 새 없이 바쁜 IT 팀

성장에 집중하는 대신 직원들은 일상적인 유지 관리 작업에 대부분의 시간을 할애합니다. 원격 근무를 하는 근로자는 일상적인 장애와 장치 오류로 인해 어려움을 겪고 있습니다. IT 팀은 이런 문제를 담당해야 합니다. 그러나 인력이 부족한 팀에서 일일이 해결하기에는 건수가 너무 많습니다.

최근 연구에 따르면 IT 팀의 가장 어려운 점은 근로자가 일상적인 작업을 적절하게 수행하고 보안과 데이터 보호를 유지하도록 지원하는 것이라고 합니다.<sup>1</sup>

광범위하고 과도한 업무로 인해 부담이 많은 IT 팀에는 휴식이 필요합니다. 외부 비즈니스 파트너와 협력하면 IT 팀에 다른 기회를 제공할 수 있습니다.

## 사용자 경험 향상

느린 장치 문제나 연결 문제 여부에 관계없이 근로자는 문제를 해결하고 신속하게 해결하기 위해 IT 팀에 요청합니다. IT 팀의 대응 속도가 느리면 집중력과 의욕을 잃어버리게 됩니다.

최종 사용자는 IT 티켓을 제출할 때마다 약 3시간을 낭비합니다. 티켓 생성부터 처리까지 더 빠르게 완수할 수 있다면 비용이 많이 드는 가동 중지 시간을 최소화하고 직원의 근로 의욕과 전반적인 생산성을 높일 수 있습니다.

글로벌 IT 경험 벤치마크 보고서에서는 IT 서비스 데스크를 아웃소싱하면 직원 경험을 평균 36%까지 개선할 수 있다고 합니다.<sup>2</sup>

## 늘어나는 비용

하이브리드 작업에는 최적화된 장치 제품군이 필요합니다. 그러나 숙련된 IT 인력의 부족으로 인해 증가하는 하이브리드 인력을 지원하기가 훨씬 더 어렵게 되었습니다. 가동 중지 시간은 증가하고 성능은 계속 저하되었습니다.

기술은 빠르게 발전하고 직원의 요구 사항도 함께 발전합니다. 직원이 즐겁게 일하고 생산성을 향상시키는 것은 새로운 업무 방식을 수용하고 직원이 필요한 지원을 받는 것에서 시작됩니다.

전문 기술자와 원활하게 연결되는 직접 소통을 통해 직원은 훨씬 더 빠르게 문제를 해결할 수 있고 업무 시간 내내 역량을 십분 발휘할 수 있습니다.

# Premier Support로 기본적인 업무를 처리하여 IT 팀의 가용 인력 강화

## 혁신이 필요한 순간



IT 팀은 전략적인 혁신 업무에 집중할 수 있습니다. Premier Support를 통해 일상적인 유지 관리 작업을 처리할 수 있는 세계적 수준의 전문가와 연결하여 기존 기술에 대한 업무 부담을 덜 수 있습니다.

고장/수리를 아웃소싱하여 생산성을 높이고 IT 팀의 복원력과 가용 인력을 강화합니다.

## 언제 어디서나 보장



최종 사용자가 필요할 때마다 지원을 제공하여 업무 역량을 강화할 수 있습니다. 사무실에 있든, 이동 중 또는 원격으로 작업하든, 직원은 쉽게 문제를 해결할 수 있으며 동일한 VIP 수준의 지원을 기대할 수 있습니다.

온라인과 전용 상담 회선으로 제공되는 24시간 연중무휴 고급 지원을 통해 직원들은 즉시 적합한 전문가를 찾을 수 있고, 업무 중단을 최소화하여 생산성을 최대화할 수 있습니다.

신뢰할 수 있는 방식으로 빠르게 문제를 해결하면 직원 경험이 향상되고 비즈니스 성장을 이어갈 수 있습니다.

# Premier Support 한눈에 보기

Premier Support는 원활하고 신뢰할 수 있으며 반복 가능한 IT 지원을 제공합니다. 이 지원은 언제나 실패 없이 효과적이며 가동 중지 시간을 줄여 최종 사용자의 생산성을 극대화합니다.

특징	기본 참고 지원	기본 현장 지원	Premier Support	Premier Support Plus
고장이 난 머신에 대한 고장/수리 지원	✓	✓	✓	✓
연중무휴 24시간 이용 가능한 고급 기술 지원	X	X	✓	✓
종합적으로 하드웨어 및 OEM(Original Equipment Manufacturer) 소프트웨어 지원 <sup>5</sup>	X	X	✓	✓
처음부터 끝까지 간소화된 서비스 케이스 관리를 위한 단일 연락 창구	X	X	✓	✓
에스컬레이션 관리를 위한 테크니컬 어카운트 관리자	X	X	✓	✓
익일(영업일 기준) 현장 지원 및 부품 우선 제공 <sup>4</sup>	X	X	✓	✓
표준 보고 사용 가능(서비스 수준, 반복, 내/외부 보증 등)	X	X	✓	✓
자산 관리, 제품 지원 및 서비스 사례(또는 요청) 추적을 위한 Lenovo Service Connect	X	X	✓	✓
재고 관리 및 Premier 연락 센터 정보를 위한 Premier 자산 태그 옵션	X	X	✓	✓
선제적 예방을 위해 발생 가능한 이슈 감지, 서비스 케이스 생성 및 알림 <sup>5</sup>	X	X	X	✓
선제적 자산 현황 보고 및 고객 관리를 위한 SEM(서비스 계약 관리자) 배정 <sup>6</sup>	X	X	X	✓
시스템 보증 범위를 벗어난 사고에 적용되는 ADP(Accidental Damage Protection) <sup>4</sup>	X	X	X	✓
드라이브 유지 관리(KYD) 하드 드라이브 보존 <sup>4</sup>	X	X	X	✓
밀폐형 배터리(SBTY) 보증 기간 최대 4년 <sup>4</sup>	X	X	X	✓
ADP, KYD 및 SBTY 범위를 국제적으로 확장하는 ISE(국제 서비스 자격) <sup>7</sup>	X	X	X	✓
상업 고객에게 판매되는 소비자 제품에 대한 보증	X	X	✓	✓

# Premier Support 자세히 보기

## 테크니컬 어카운트 관리

에스컬레이션 관리를 위한 단일 창구를 이용하세요. IT 팀과 협력하여 신뢰를 유지하는 동시에 직원이 전문가의 도움을 즉시 이용할 수 있습니다.

## Lenovo Service Connect

설치 기반 가시성을 통해 장치 제품군을 관리하고 지원 티켓 상태 수준을 쉽게 추적할 수 있습니다.

## Premier 자산 태그<sup>8</sup>

전체 수명 주기 동안 장치를 보호하고 하이브리드 작업으로 인해 발생할 수 있는 도난 및 손실의 위험을 줄입니다.

이러한 옵션 태그에는 네트워크 및 위치 정보는 물론 구성 세부 정보가 표시되어 가시성을 향상할 수 있습니다.

## 고려할 사항

Premier Support를 통해 생산성과 만족도를 다시 확보하세요.

전문가 문제 해결 서비스에 액세스하여 IT 팀의 부담을 줄이고 최종 사용자를 효과적으로 지원하며 디지털 혁신을 주도할 수 있습니다. 연중무휴 24시간 연결 가능한 전문가가 영업일 기준 익일 응답과 우선적 부품 지원을 활용해 현장 방문하여 수리합니다.

## 더 나은 결과를 확보하세요.

Premier Support [자세히 알아보기](#)

WWServices\_Premier-Support\_brochure\_080723\_ext\_TS

(1) 주요 SMB 디지털 및 IT 팀의 고민과 솔루션, 연구 결과는 무엇인가?, Konica Minolta, 2021년 6월, (2) 글로벌 IT 경험 벤치마크 H1/2022, HappySignals, (3) OEM 소프트웨어 전용, 레벨 1 최선의 지원, (4) 시장, 부품 및 하드웨어 가용성에 따라 다릅니다. (5) 고객 승인 및 Win10 또는 Win11 OS가 필요합니다. 구성 요소 교체는 진단 프로그램 문제 확인 없이도 황색 경고 상태에서 제공됩니다. (6) 최소 500개 단위, (7) SMB/고객 모델에는 해당되지 않음, (8) 주문 제작 시스템에서만 사용 가능

Lenovo는 언제라도 통지 없이 제품 제공 및 사양을 변경할 수 있는 권리를 보유합니다. Lenovo는 모든 정보의 정확성을 보장하기 위해 최선을 다하지만 편집, 사진 또는 인쇄 관련 문제에 대해 책임을 지지 않습니다. 모든 이미지는 설명을 위한 목적으로만 제공됩니다. 전체 Lenovo 제품, 서비스 및 보증 사양을 보려면 [www.lenovo.com](http://www.lenovo.com)을 방문하십시오. Lenovo 및 Lenovo 로고는 Lenovo의 상표 또는 등록 상표입니다. 기타 회사, 제품 및 서비스 이름은 타사의 상표 또는 서비스 표시일 수 있습니다.

© Lenovo 2023. All rights reserved.

Lenovo