



Lenovo 지원 서비스

더 나은 결과를 위한 기회 확보

Premier Support Plus

일상적인 유지 관리와 지원 워크로드에 많은 시간을 할애하는 IT 팀은 혁신에 집중할 수 있는 시간이 거의 없습니다. IT 기술 부족 속에서 인재 모집은 하나의 도전 과제가 되었습니다.

디지털 혁신을 추진하는 동시에 원격 인력을 지원하는 것은 CIO와 IT 팀에게 매우 어려운 일입니다. 조직은 새로운 기술과 관행에 빠르게 적응해야 합니다.

Premier Support Plus에 대해 자세히 알아보려면
lenovo.com/premier-support-plus를 방문하십시오.

Smarter
technology
for all

Lenovo

변화가 오고 있습니다

오늘날의 복잡한 디지털 업무 공간에는 다음과 같은 몇 가지 요소가 작용합니다.

- 급속한 기술 발전 및 숙련된 IT 지원 전문가 부족
- 일상적인 유지 관리 작업에 압도된 IT 지원 팀
- 지원할 장치 및 플랫폼 증가
- 사무실, 원격 및 하이브리드 작업 공간에 대한 지원 요구 사항과 유연한 근무 시간
- 직원의 근로 의욕, 생산성 및 직원 이탈 증가에 영향을 주는 열악한 직원 경험(EX)

생존에서 그치지 않고 번창해야 합니다

디지털 작업 공간. 하이브리드 작업 공간. 혁신이 이루어진 작업 공간. 어떤 용도로 사용하는 제품이든 여러 장치를 최적화하면서 직원들의 만족도와 생산성을 유지하기란 매우 어려운 일입니다.

원격 근무 또는 이동 중에는 실수로 액체를 쏟거나, 일상적인 사고가 발생하거나, 장치가 고장 나는 등 PC와 관련해 특정한 지원 문제가 야기되며 사용자가 혼자 떨어져 있다거나, 생산성이 저하된다거나, 지원에 제대로 접근할 수 없다는 문제를 극복해야 합니다.

재택근무자, 이동 중인 직원 및 해외 출장 직원까지 포괄적이고 확장 가능한 방식으로 보호하기 위해서는 상당한 자원과 비용 및 계획이 필요합니다.

복잡한 IT, 하나의 단순한 지원 솔루션

중소기업에서 글로벌 기업에 이르기까지 전 세계 기업은 팬데믹 이후 시대의 요구를 충족하기 위해 IT 솔루션을 조정해야 합니다. 여기에는 IT 지원 솔루션이 포함됩니다.

외부 IT 지원 서비스에서 기대하는 것과 약간 다를 수 있지만 한 가지 일관된 과제는 그 어느 때보다도 더 많은 자원, 지식 및 인력을 요구하는 IT 환경에서 계속 증가하는 복잡성에 대처해야 한다는 것입니다.

황금과도 같은 직원 경험

EX(직원 경험) 개선은 점점 더 많은 CIO와 IT 리더가 더 큰 책임을 지고 종종 인사부와 협력하는 영역입니다.

최근 벤치마크 연구에 따르면 IT 지원 티켓을 제출했을 때 사용자는 일반적으로 약 3시간을 낭비하는 것으로 나타났습니다. 또한 22%는 원격 근무가 충분히 지원되지 않는다고 보고했습니다. 이로 인해 많은 시간을 낭비하고 직원들이 불만족스러운 경험을 하게 될 가능성이 커집니다. IT 경영진은 원활한 지원 솔루션을 보장하여 이러한 불만과 생산성 손실로부터 내부 고객을 보호해야 합니다.



IT 지원에 Plus를 추가하십시오

예산을 통제하고 디지털 혁신에 집중하면서 동시에 배터리 또는 하드 드라이브 고장과 같은 사고로부터 직원 생산성을 어떻게 보호할 수 있을까요?
전 세계적으로 보호를 보장하려면 어떻게 해야 할까요? AI 인사이트의 힘을 어떻게 활용하면 장치 전체의 상태를 모니터링할 수 있을까요?

아마 이런 점이 궁금하실 겁니다. 하나의 솔루션으로 여러분의 질문에 답할 수 있습니다.

Premier Support Plus로 부담을 줄이십시오

저희가 IT 팀의 부담을 덜기 위해 고장/수리를 맡을 테니 여러분은 혁신에 시간을 할애하시면 됩니다.

Premier Support Plus를 이용하면 Lenovo 지원 엔지니어와 직접 연락할 수 있고 IT 팀이 회복력과 역량을 확보할 수 있으므로 사용자 경험에서 어려움이 사라집니다. 사용자와 팀은 신속하게 생산성을 회복하여 창의성을 발휘하고 비즈니스를 추진할 수 있습니다.

Premier Support Plus 한눈에 보기

Premier Support Plus는 원활하고 신뢰할 수 있으며 반복 가능한 IT 지원을 제공합니다. 이 지원은 언제나 실패 없이 효과적이며 다운타임을 줄여 최종 사용자의 생산성을 극대화합니다.

특징	기본 참고 지원	기본 현장 지원	Premier Support	Premier Support Plus
고장 난 머신에 대한 고장/수리 지원	✓	✓	✓	✓
연중무휴 24시간 이용 가능한 고급 기술 지원	X	X	✓	✓
종합적으로 하드웨어 및 OEM(Original Equipment Manufacturer) 소프트웨어 지원 ¹	X	X	✓	✓
처음부터 끝까지 간소화된 서비스 케이스 관리를 위한 단일 연락 창구	X	X	✓	✓
에스컬레이션 관리를 위한 테크니컬 어카운트 관리자	X	X	✓	✓
다음 영업일 현장 지원 및 부품 우선 제공 ²	X	X	✓	✓
표준 보고 사용 가능(서비스 수준, 반복, 내부/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	✓	✓
발생할 수 있는 이슈를 미리 예측 감지, 서비스 케이스 생성 및 알림 ³	X	X	X	✓
선제적 자산 현황 리포트 및 고객 관리를 위한 SEM(서비스 계약 관리자) 배정 ⁴	X	X	X	✓
시스템 보증 범위를 벗어난 사고에 적용되며 ² 수리 시 CO ₂ 상쇄가 포함되어 있는 ADP(Accidental Damage Protection)	X	X	X	✓
드라이브 유지 관리(KYD) 하드 드라이브 보존 ²	X	X	X	✓
밀폐형 배터리(SBTY) 보증 기간 최대 4년 ²	X	X	X	✓
ADP, KYD 및 SBTY 범위를 국제적으로 확장하는 ISE(국제 서비스 자격)	X	X	X	✓
상업 고객에게 판매되는 소비자 제품에 대한 보장	X	X	✓	✓

Premier Support Plus

자세히 보기

예측 및 방지 기능이 추가 보호 서비스와 결합되어 최고의 지원 경험을 제공합니다.

IT가 문제보다 한발 앞서 나가고, 비즈니스 생산성을 보호하고, 신속한 문제 해결과 지원 엔지니어에 대한 24시간 연중무휴 액세스를 통해 긍정적인 EX를 촉진하도록 돕습니다.

Premier Support: IT 직원과 최종 사용자 모두를 위한 VIP 서비스로 엘리트 문제 해결에 액세스하여 생산성을 높일 수 있습니다. 연중무휴, 하루 24시간 이용 가능하며, 수리 시 NBD 응답으로 부품이 우선 제공되고 현장에 인력이 파견됩니다.²

SEM(서비스 계약 관리자)⁴: 글로벌 Lenovo 지원 전문가이자 고객 대변인이 배정됩니다. 조직의 서비스 제공 문제, 에스컬레이션 및 자산 성과 보고를 한곳에서 해결하는 연락 창구입니다.

선제적 지원 및 예측 지원³: Lenovo Device Intelligence로 구동되는 AI 인사이트는 다운타임을 피하고 생산성을 보장할 수 있도록 선제적 알림 및 예측 알림을 제공하여 미리 문제 해결을 가능하게 합니다.

ADP(Accidental Damage Protection)²: 커피를 엷지르는 사고에서 전류 급증에 이르기까지, 우발적 손상 수리에 대해 최대 93%를 절약할 수 있습니다.*** ADP에는 모든 수리에 대해 CO₂ 배출량 상쇄가 포함되어 있습니다.

ISE(국제 서비스 자격): 비즈니스를 위해 전 세계를 여행하시나요? 걱정하지 않으셔도 됩니다. ISE는 ADP, KYD 및 SBTY 적용 범위를 해외로 확장합니다.

KYD(드라이브 유지 관리)²: 원하는 방식으로 드라이브를 유지 관리하고 비즈니스 데이터를 폐기하여 데이터 보안을 강화하고 데이터 개인 정보 보호 및 보존 요구 사항을 준수합니다.

SBTY(밀폐형 배터리 커버)²: Lenovo 인증 기술자가 필요할 때 효과적이고 효율적으로 배터리를 교체하여 다운타임을 최소화하고 비즈니스 탄력성에 기여합니다.

소비자 제품에 대한 적용 범위: 가장 적합한 장치가 소비자 장치여도 문제없습니다. Premier Support Plus를 포기할 필요가 없으며 정확히 동일한 VIP 지원 경험을 받게 됩니다.

*** NA, EMEA, AP 지역의 내부 데이터와 2022년 4월부터 2023년 4월까지 ThinkPad의 시스템 보드, LCD, 하드 드라이브 수리 비용을 기반으로 합니다.

Premier Support Plus에 대해 논의를 이어갑시다

긍정적인 비즈니스 결과를 달성할 수 있도록 도와드리겠습니다.

내부 IT 팀의 부담을 줄여 **조직 혁신**의 기회를 열 수 있도록 Premier Support Plus가 하루 24시간, 연중무휴 지원으로 고장/수리를 맡겼습니다. 여러분은 우수한 Lenovo 지원 엔지니어를 활용하여 **IT 직원 부족을 완화**할 수 있습니다.

직원 경험에 관한 문제는 Lenovo의 원활하고 확장 가능하며 신뢰할 수 있는 Premier Support Plus 경험으로 즐겨보십시오. 직원들이 집에 있는 사무실에 있던 이동 중이든 상관없습니다.

올바른 지원, 즉 Premier Support Plus로 혁신을 실현하고 사용자 효율성을 높이십시오.

Premier Support Plus에 대해 자세히 알아보려면 다음 사이트를 방문하십시오.

www.lenovo.com/premier-support-plus

WWServices_Premier-Support-Plus_brochure_061224_ext_TS

- (1) OEM 소프트웨어 전용, 최고 수준의 레벨 1 지원
- (2) 시장, 부품 및 하드웨어 가용성에 따라 다릅니다.
- (3) 고객 승인 및 Win10 또는 Win11 OS가 필요합니다. 황색 경고 상황에서는 진단 프로그램 문제 확인 없이도 구성 요소 교체가 제공됩니다.
- (4) 최소 500대 단위

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.com을 방문하십시오. Lenovo 및 Lenovo 로고는 Lenovo의 상표 또는 등록 상표입니다. 기타 회사, 제품 및 서비스 이름은 타사의 상표 또는 서비스 표시입니다. © **Lenovo 2023. All rights reserved.**

Lenovo