

物联无限 数建未来

联想智能设备服务整体解决方案

如果您是：

- 智能设备生产商
- 设备运营商（如第三方支付平台、零售服务业、餐饮业、医疗行业等）

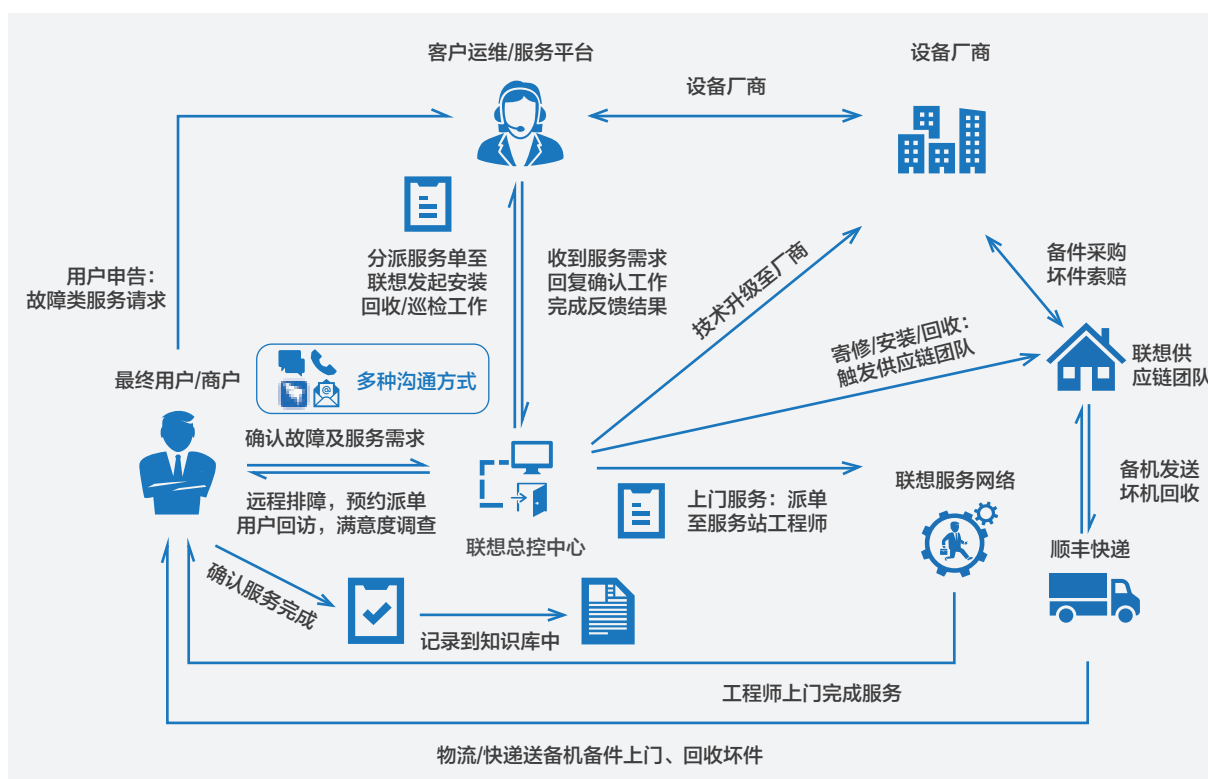
你是否也面临过这样的困扰：

- 快速部署难：市场竞争激烈，需要快速部署设备抢占市场先机
- 大量部署难：需分散、大量设备部署但人力不足
- 全国覆盖难：需要全国性服务但难以覆盖
- 线下服务难：部署过程中的服务及售后服务管理难
- 设备维保难：设备过保后，商户需求难以维护满足

方案概述

联想智能设备服务整体解决方案是针对IoT智能设备的全生命周期整体服务方案，包括初始化部署、上门维修和运行维护、快递物流发送和回收设备、备机备件供应链运作、整体服务管理等。

方案全景图



联想智能设备服务整体解决方案

服务管控平台	备件供应链运营体系	全国现场支持服务	整合管理服务
服务响应中心 <ul style="list-style-type: none"> 平台工单操作 远程诊断及故障分析 服务站工单分派及回收 备件工单分派及回收 协调资源（设备商、物流、库存等） 	备件、库存管理 <ul style="list-style-type: none"> 备件物料管理与计划 备件采购 备件仓储运营 备件物流和快递交付 备件原厂索赔和维修 备件积压处理与报废 备件订单管理 供应链系统的持续迭代优化 	大中型设备上门支持服务 <ul style="list-style-type: none"> 上门安装、移机及回收 备机更换、上门维修换件、坏件退厂（上门）、上门调试 上门巡检服务 上门服务信息反馈 设备包装、发话等 	管理服务 <ul style="list-style-type: none"> 服务KPI及质量管理 培训体系及知识传递 服务体系建设及优化 服务质量管理及优化 运营管理监督 现场、远程实施管理 服务升级管理 第三方及接口管理 服务绩效报告
服务范围 网点覆盖的1-6线城市大、中、小型设备售后服务 现场服务窗口 7*9现场及远程支持服务 7*24小时紧急响应服务	联想项目经理（PM） 负责资源调配，流程落地、服务优化、体系建设等工作 运营服务经理（ASW） 项目日常运营，重大事件统一协调处理、实施管理优化，项目交付汇报 服务质量经理（Lenovo QA） 服务质量监督、控制；KPI监督、定期满意度回访 服务转换期 TT团队 流程、岗责、接口、技术平台、指标优化等服务转换期阶段各项事务负责		

为什么选择联想：



售后资源优质

借助联想优质的售后服务资源，专业的服务经验，助力企业轻松维护管理IoT设备



覆盖面积广泛

依托联想完善的服务体系，可覆盖300多个城市，对接2400多家服务站，触达全国一至六线城市的服务网络和物流供应链，帮助企业快速完成大范围区域设备部署。



服务过程可控可视可追溯

线上平台开放对接，全程可追溯易管控

选择我们，您将会收获：

快速抢占市场先机
借助联想服务能力，在最短时间内完成大范围设备部署。

全面触达服务网络
选择联想，您就选择了触达全国一至六线城市的服务网络。

完善的备件供应链
不需自行寻找仓库和物流商，联想提供一站式服务，为您搭建整个备件供应链。

优质服务体验
联想拥有中国最高标准的售后服务体系，为您提供一流的服务体验。

联系我们

☎ 400-610-0909

✉ ser_market@lenovo.com 或咨询当地联想客户经理

扫一扫
关注联想商用服务公众号

