

智联你我 联想直达

联想智能开放平台



联想智慧客服开放平台解决方案
智能化转型服务

智联你我 联想直达

联想智能开放平台

如果您是：

拥有大量联想设备、有大量设备维护需求的企业 IT

您是否也曾面临这样的难题：



设备维护量大



IT 服务效率低



设备维护满意度低

联想客服开放平台解决方案

联想智慧客服开放平台是企业客户服务的服务平台。通过平台开放接口，企业 IT 系统可与联想服务进行链接，企业员工通过原有的 IT 系统申请派单后，工单将直接进入联想服务后台。

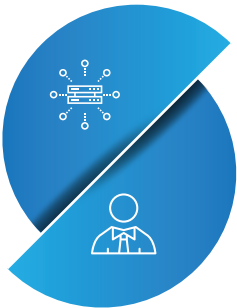
产品全景图

企业服务渠道	企业 IT 系统			
智能化服务 开放平台	智能化服务开放平台			
	故障工单提交	安装工单提交	服务工单提交	巡检工单提交
	退单信息同步	转处理信息同步	分派信息同步	认领信息同步
	签到信息同步	维修信息同步	重新预约信息同步	远程处理信息同步
联想服务 管理系统	服务接入 > 服务确认 > 服务路由 > 服务交付 > 服务评价			
	服务管理			
	网络服务接入	需求确认	工单分派	在线服务交付
	电话服务接入	投诉处理	技术升级	现场服务交付
				监控分析

产品内容

开放平台系统

联想提供与 IT 系统对接的标准接口（即建单接口、更新接口和查询接口），并配合客户完成标准接口的对接，通过接口即可直接获得联想服务。



专人服务

配合企业的业务模式，联想可以提供专人服务（专人 CC、客服经理）。也可根据公司的业务模式，定制服务内容。

为什么选择联想客服开放平台解决方案：

服务覆盖全国，交付能力强



2400+ 服务网点 100% 覆盖全国行政区，实现 1-6 级城市 5 公里以内、所有县级以上城市 30 公里以内都能找到服务站。

工程师资源丰富，满足各种业务需求



联想全国有超过 10000+ 认证工程师，包含 6,000+PC 工程师，1,000+ 服务器工程师，2,000 派驻客户现场专属工程师。所有工程师均有联想服务认证，20% 以上工程师拥有 CompTIA/CISCO/MS 等外部认证。

开放平台系统灵活可定制



开放平台系统可以根据客户的业务场景定制，以满足客户接口调用方式、报修方式、流程等多方面的需求。

选择我们，您将获得：



更高效的服务

企业 IT 服务与联想服务直接对接，减少 IT 团队与最终用户、原厂的沟通成本。

某企业通过联想开放平台，实现了全部服务器通过线上直接获取联想服务，服务成本降低约 15%。



更广的覆盖

联想将借助服务覆盖地域广的自身优势，以最专业的服务能力协助企业 IT 服务。

某银行采用联想开放平台及专人服务，服务覆盖的网点增加 2W 余个。



更好的服务体验

定制化的服务流程更替和业务需要，同时开单、派单过程透明可见，最终用户感受度更好。

某互联网企业，通过联想开放平台实现备件级的报修。简化报修流程，服务流程透明可见，最终用户满意度提升 18%。