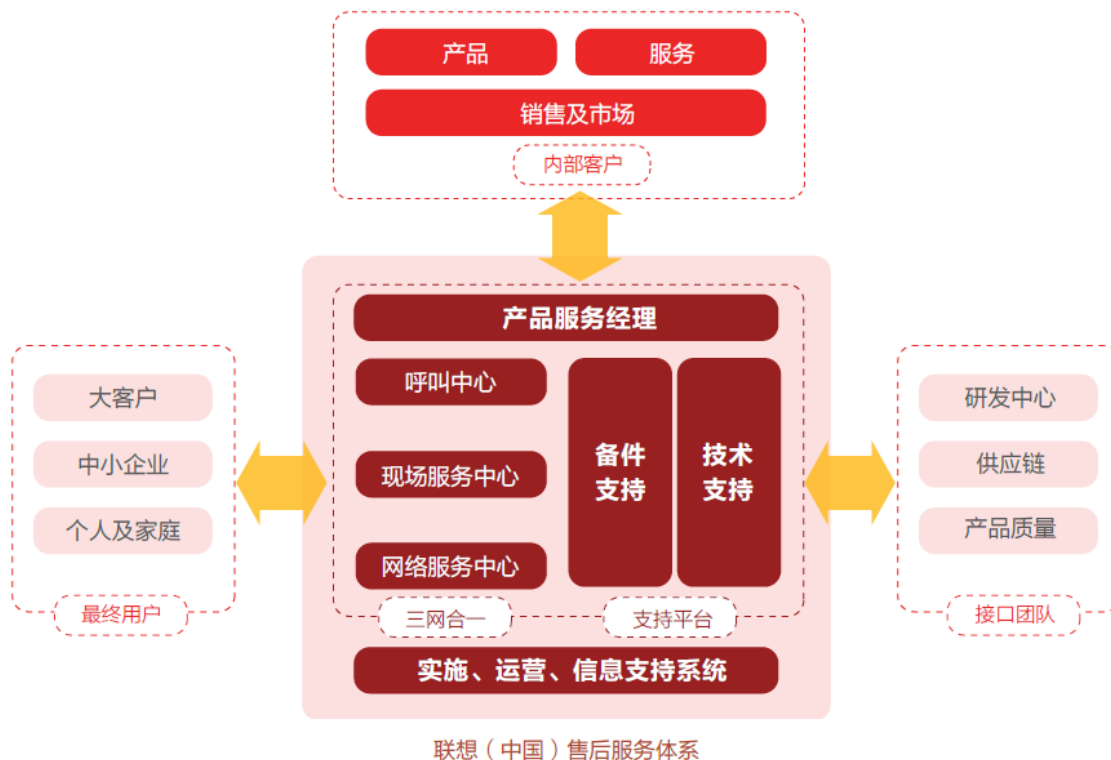


联想服务体系介绍

1.1 联想售后服务体系介绍



作为中国领先的综合性 IT 服务提供商，联想服务致力于提供专业的 IT 服务，全面满足个人和企业的不同需求，提升 IT 使用体验；让 IT 发挥最大效力，为企业和个人创造更大价值。

联想服务在中国拥有覆盖范围最广、响应能力最强的服务网络，国际化、专业、高效的电话服务，以及全天候、多元、便捷的网络服务，为客户提供“一点接触、全程解决”的最佳服务体验。

十余年来，联想服务在业界重大评比中屡获殊荣，包括连续 14 年蝉联赛迪（CCID）服务大奖，连续 10 年蝉联“中国最佳呼叫中心奖”，以及一系列的最佳 IT 外包服务商、服务满意度金奖等。

1.1.1 联想售后服务特点

针对企业用户，联想服务提供从产品支持、增值服务到解决方案三大层次的 IT 服务，满足企业的专属需求，以专业、高效、安全的服务全面支持企业的信息化建设。

联想商用客户服务的三专特点——专有、专注、专家

1. 专有指专门的团队+专线支持+专用的备件运作体系+专门的加严的监控指标

1) 专门的团队

- a. 专门的商用客户服务部门（联想集团整合内部优势资源，专门成立商用客户服务部，专职负责商用客户服务工作，确保客户服务资源集中、专一，最大程度满足并提升

客户服务体验)。

- 他们来自于客户服务群组和市场销售部门。
- 深刻的理解大客户深层次服务需求。
- 能更好的调动联想整体资源服务于大客户

b. 精挑细选的服务渠道

- 本着优中选优的原则，我们从联想服务体系两千家服务站中挑选出了 **170** 家精英服务站，组建了专属商用客户服务渠道。
- 而具体到每一家大客户，都设定了对应的服务站。
- 这支渠道具有优秀的技术技能，也具备最亲和的服务界面，主动积极和专业是这支团队的基本特质

c. 现场锁定工程师

- 对应的服务站中，专门的现场支持工程师
- 对于大客户，提供专职工程师服务

2) 专线支持

a. 商用客户服务专线：

- 400-810-6666（商用 PC）
- 400-106-8888（企业级产品）

b. 专门的大客户电话支持团队——线上客户经理

- 背靠强大的信息库与技术平台。
- 线上的客户经理是面对客户的全权负责人，不但能解决客户的技术咨询，还可根据客户要求问题进行问题处理，或者调动在现场的维修渠道来给客户服务。

c. 如果商用 PC 客户的电话号码经过锁定，当客户第二次致电的时候，线上客户经理会直接和客户对话。

3) 联想商用客户互联网服务

- 1) “联想商用服务”微信公众平台是联想集团为商用客户专门打造的便捷、专业、尊享的服务平台。涵盖商用桌面级、企业级数据中心设备服务，提供诸如服务绑定注册、产品使用指南、在线报修、售前售后咨询、产品信息查询功能。
- 2) 联想商用客户智能服务平台（Account Smart Platform）简称 ASP 网站，网址 http://asp.lenovo.com.cn/business_website/dev/login.html。是联想集团专门针对商用客户 IT 管理员办公场景专门设计、打造的智能化服务社区。网站实现了在线预约报修、批量报修、服务进度可视化、售前和售后咨询、产品信息查询、历史服务单查询等等。并从交付模式上实现了免判断派单，急速响应等商用客户尊享服务。

4) 专用的备件运作体系

- a. 我们为大客户设立了专门的备件库和大客户备件运作信息系统。近 300 个一线常规备件库，能达到第二天 10 时前备件到达率超过 90%。
- b. 专门设计了大客户备件优先调拨制度，设计了特殊情境的应急机制。

5) 专门的加严的监控指标

- c. 加严服务指标跟踪和分析服务进程，及时发现异常服务，确保承诺兑现。
- d. 确保大客户无论身在何处，都能得到统一高品质的联想商用客户服务。

2. 专注指专注于客户应用需求，专注于简便高效，专注于客户成功

- 1) 联想商用客户服务团队秉承“为大客户提供尊荣服务、助力信息化设备高效简便应用”的光荣使命。
- 2) 专注体验大客户行业特点、个性化业务需求以及由此所产生的对信息化设备的应用需求。
- 3) 设计开发最适合的服务支持模式（比如 400 模式和现场模式）以及增值服务产品，做好大客户信息化设备应用的参谋顾问（如定期提供各类服务报告），让服务为大客户带来简便与高效，让服务更好地服务于大客户的业务拓展和竞争力建设。
3. 专家：选拔组建精英管理、服务团队，带给您更完美的高品质工作
- 1) 我们是一支对大客户有着更深刻的体会，更关注于“客户的成功”的团队；
- 2) 技术为王，选拔的技术精英。目前，联想拥有 10000 多名服务人员，其中有 6000 多名通过了国家权威认证；其中 800 多名工程师达到 CompTIA 国际权威认证标准，另外 330 名通过 MCITP、CCNA 等两类以上权威认证的技术支持工程师，为解决用户问题提供了强大的技术支持。
- 3) 专业平台支撑（业界领先的信息中心平台、知识库平台），从硬件、软件到网络技术全面关注。
- 4) 我们具有为众多商业客户提供服务的丰富经验。比如：我们具有全面负责奥运项目信息化系统与设备支持服务的操作实践。
- 5) 联想商用客户服务有强大的支持体系，技术为王的服务实施团队；独立优先的备件支持体系；严格精准的服务监控系统；满足全方位需求的增值服务

联想针对大客户的实际情况，分析了客户的具体需求，专门根据大客户关心的问题设计了很多特殊服务。比如：主动服务、总分部一体化的服务支持政策等。

1.1.2 业界覆盖最广、响应能力最强的现场服务网络



在中国，联想服务拥有业界覆盖范围最广、响应能力最强的现场服务网络：百余个企业级服务网点覆盖全国主要城市及绝大多数乡镇；在全国任何地点，联想都可以应客户要求提供端到端一站式的上门服务，全程监控 case 处理进度，对没有一次性解决的问题进行持续跟踪解决，为用户提供最优质最完善的解决方案服务。

遍布中国的服务网络，无论何时何地，数千名服务工程师和咨询工程师都在为联想的客户提供着全方位的服务支持。联想服务网点每年解决来自全国客户的上百万技术问题，为广大的联想用户提供坚实的现场服务保障。

1.1.3 专业、便捷、尊享的联想商用客户互联网服务

“联想商用服务”微信公众号平台、联想商用客户智能服务平台(Account Smart Platform)，专门为中国商用客户定制，提供 7x24 小时专业、便捷、尊享的互联网服务。

在“联想商用服务”微信公众号平台，用户可以通过填写单位名称、手机号、姓名注册认证商用客户，即可享受服务绑定注册、产品使用指南、在线报修、售前售后咨询、产品信息查询等服务。充分利用多媒体、二维码识别、以及 LBS、服务网点地图导航，工程师运动轨迹等技术手段提供比电话更好的交互体验。方便商用客户快捷连接联想处理电脑使用过程中的各种问题。

联想商用客户智能服务平台（Account Smart Platform）简称 ASP 网站，网址 http://asp.lenovo.com.cn/business_website/dev/login.html。是联想集团专门针对商用客户 IT 管理员办公场景专门设计、打造的智能化服务社区。IT 管理员由于集中处理 IT 设备，属于高频用户，有批量保修，监控多 case 处理进度等等多种特殊需求。同时 IT 管理员也具有一定的技术水准和判断能力，可以借助工具对故障进行诊断。所以联想的 ASP 网站为 IT 管理员特别定制，提供真正的免判断派单和急速响应、维修单报表、分级权限管理等尊享服务。

另外，“联想商用服务”微信公众号和联想商用客户智能服务平台网站还实现了互联互通，通过微信扫一扫网站二维码即可成功登陆，并且实现数据同步。方便用户统一管理。

附 1：“联想商用服务”微信公众号界面：



附 2：联想商用客户智能服务平台（Account Smart Platform）界面：



1.1.4 国内实力最雄厚的工程师队伍

联想服务的技术支持体系由一线服务工程师、二线技术工程师、专项技术专家等技术层级组成，多层次、全方位地为联想客户提供强劲的技术支持，保证了联想客户遇到的各类技术问题能迅速高效地得到解决。

目前，联想拥有 10000 多名服务人员，其中有 6000 多名通过了国家权威认证；其中 800 多名

工程师达到 CompTIA 国际权威认证标准，另外 330 名通过微软认证系统工程师（MCITP）、思科认证网络工程师（CCNA）等两类以上权威认证的技术支持工程师，专业的服务工程师队伍为解决用户问题提供了强大的技术支持。

1.1.5 国家标准的服务工程师认证体系

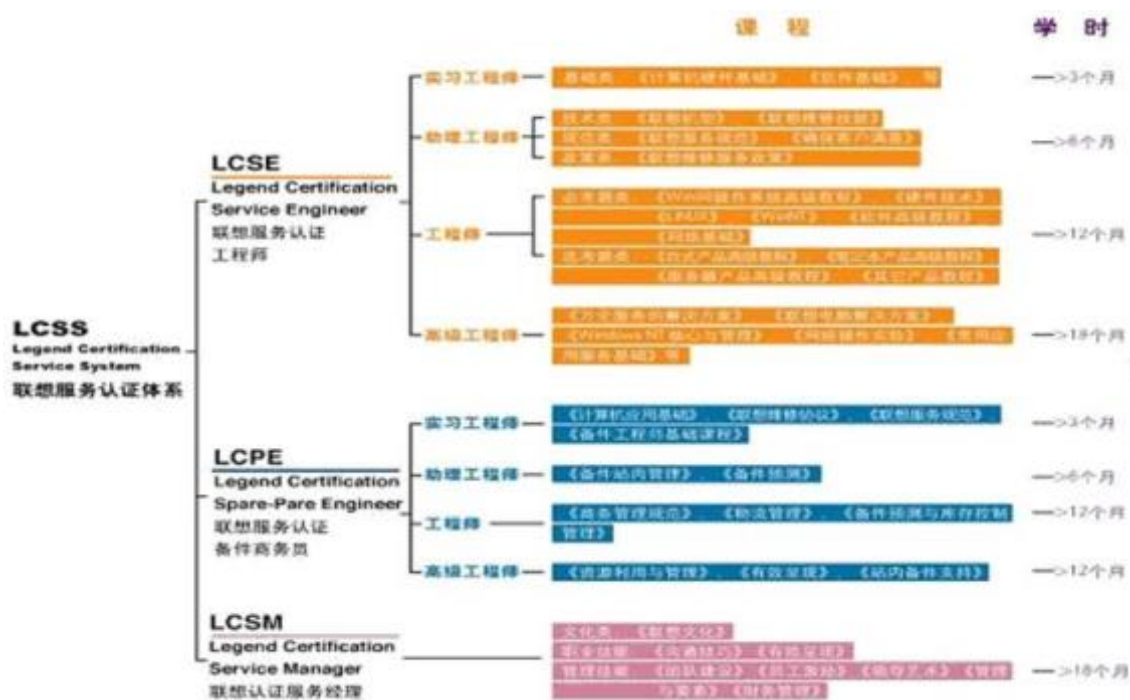
- 联想服务拥有超过 6000 名通过国家信产部权威认证的企业级服务工程师，其中 800 多名工程师达到 CompTIA Server+ 国际权威认证标准，另外 330 名通过 MCITP、CCNA 等两类以上权威认证的技术支持工程师，为解决用户问题提供了强大的技术支持。并建立了成熟和专业的联想服务认证工程师（LCSE）认证体系，并对全国的工程师进行统一的管理，统一的培训和认证，统一的服务规范和标准，以及统一的考核，带给客户专业、安全、便捷的全新服务体验。**由工信部认证数据恢复高级工程师领衔的联想数据恢复工程师团队，能够提供原厂唯一的数据恢复|拯救服务，为联想个人和企业用户的重要数据保驾护航。**

- 所有联想企业级服务工程师均会将 CompTIA Server+ 资质作为上岗的标准。CompTIA Server+ 是由 IBM、HP、Intel 等业界巨擘参与制定并认可的覆盖服务器相关软硬件、存储技术、故障处理与灾难恢复等广泛领域的资质认证。该认证注重对技术人员实际解决问题中的动手能力考核。即便对于有 18~24 个月现场或实验室经验的工程师和技术人员而言，顺利通过认证考试也是一项有相当难度的挑战，取得此认证将意味着工程师在企业级服务领域具有业界最领先最优质的技术能力、服务能力。目前联想企业级认证工程师广泛分布在全国各地，为客户提供最优质的服务体验。

联想服务工程师认证体系是在国家三包政策颁布的同时，取得了国家信息产业部的认证资质。凡是通过联想认证的工程师，同时就通过了国家三包服务的资质认证。

国家信产部的“三包”资质认证考试的试题也是由联想来出的，这充分证明了联想工程师培养的实力。

附 3：联想服务工程师认证体系



1.1.6 严格苛刻的商用客户服务工程师管理体系

- 1) 强大的知识库作为后盾。知识库包含业界最全面的主机、网络、存储方面最权威的技术资料，并且还有联想 COC 专家团队每个月的技术 TIPS 共享、项目实战共享等珍贵资源，为每一位工程师在理论及实战方面提供了丰富的学习资源。
- 2) 组织每周的企业级服务工程师技术交流研讨会议，及时更新、学习最新的技术及产品。
- 3) 每季度举办一次全国性的企业级渠道大比武，比武内容涉及了企业级中常见的主机、存储、网络、软件 OS 及业务应用系统，全面的考核工程师在各领域内的技术能力。
- 4) 每月考核企业级服务渠道的服务指标，包括但不限于一次解决率、客户满意度、投诉数量。
- 5) 客户经理及商用客户服务经理 (ASM) 对锁定客户进行定期回访，并由客户填写企业级服务满意度调查表，对企业级服务工程师的服务质量进行评价，最终将作为企业级工程师综合考评中的重要一项测评项。

1.1.7 400 企业级商用客户服务专线

1. 业界领先的联想呼叫中心——国内首家通过 COPC2000 国际认证

联想客户联络中心的成立，最早追溯于 1995 年，经过二十多年的发展，是国内首家通过全球 COPC 权威认证，国内唯一一家六次通过该认证的公司。目前已建成北京、无锡、合肥和深圳等电话支持中心，具有 1300 条电话线路，1000 多个座席，1000 多名支持工程师。联想客户联络中心涵盖客户咨询、技术支持、电话营销、服务外包等多种服务，支持中、英、韩三种语言，利用电

话咨询、邮件支持、在线咨询、网上保修、微博、微信等多种服务手段，为客户提供卓越的服务体验。

联想客户联络中心一直秉承 COPC 精细化管理方法，利用 200 多个指标管理北京、无锡、成都、合肥、深圳五大中心，不断提升客户满意度、服务速度和质量。每一个坐席，每一个咨询员，每一个时段服务质量的情况，所有的指标都在 COPC2000 的标准范围之内。各项运营指标均符合 COPC2000 标准。在线解决率超过 85%，派单准确率超过 90% 的水平，这些数字的意义就在于客户第一时间和我们联络的时候，我们能够保证高效、准确地解决客户的问题，从而能够有效提升客户的满意度。

2. 业界独有的 400 大客户专线——手机拨打、首问责任制、免注册

400 大客户专线肩负技术咨询、报修、服务过程咨询。客户不用担心技术水平。针对技术水平不高的客户，400 会直接调派现场工程师到现场先给客户判断故障。如果客户购买了现场锁定模式，还可以拨打现场锁定工程师的手机，请工程师先上门判断故障。

- 400-810-6666（商用 PC）
- 400-106-8888（企业级产品）

支持 7*24 小时手机、座机拨打。

1) 首问负责制的专线服务经理

- a. 专属的大客户技术支持团队——线上大客户专属服务经理。依靠强大的信息库与技术平台，不仅可以为客户提供专业的技术支持咨询，还可以根据客户要求要求进行特殊问题处理，或者直接调动现场工程师为客户服务，并且全程跟踪服务过程。
- b. 一点接触，全面解决——一个电话，专属服务经理会调动所有资源，持续跟进 Case 的进展，直至客户问题得到解决。400 专线的背后，是专业的大客户技术支持团队。我们为每一位大客户都配备了大客户锁定工程师，是专门为您设置的全权负责人。随着时间的推移，他们将越来越深入了解您的业务特点和实际需求，您对他也会越来越熟悉，会更方便自然地向他提出需求。

2) 免注册，高度智能的客户识别系统

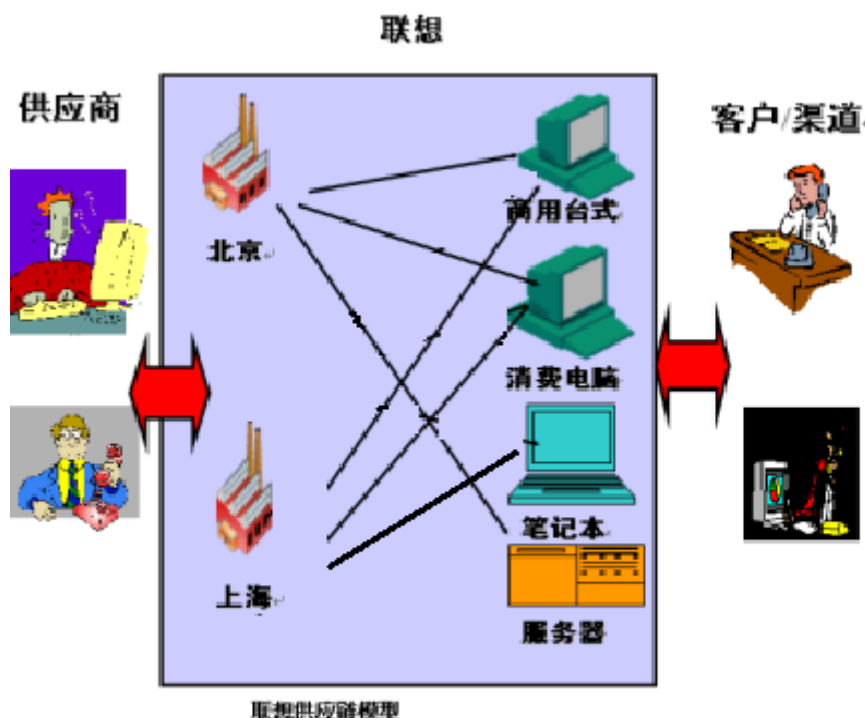
- a. 客户免除了漫长的注册和等待过程，直接拨打 400 专线，快速进入。
- b. 客户第一次拨打电话后，相关信息会记录到系统中。第二次拨打时不需要客户重复提供信息即可直接定位到锁定工程师。

1.1.8 充足的备品备件支持—覆盖广泛的物流配送网络

联想在全国建立了 2 个备件中心库，18 个区域备件分库和近 1000 个一线备件库，通过高效物流运作，备件次日 10 时送达率超过 90%，为快速解决用户问题提供了强有力的保障。

1. 强大的供应链管理系统

强大的供应链管理系统，提高了综合计划的高度协调与快速反应能力，增强了链上企业的协同运作，提升了供应链的可视性，保证了生产供货各环节的顺利进行。



2. 高效完善的联想备件运作体系

- 1) 由全国超过 100 个备件库和覆盖全国的物流网络组成的备件库存和配送体系，覆盖包括北京、上海、广州、武汉、成都、西安、郑州、沈阳、济南、合肥、福州、长沙等近 60 个全国一二线城市
- 2) 备件直达近 1000 个一线常规服务站，并在全国所有大客户服务站均留有常用备件，并可根据客户配置定制化储备备件
- 3) 高效的联想备件配送时效
 - a) 全国整体实现 30%当天送达；85%发货量次日送达；
 - b) 企业级备件实现一级城市 100%当日送达；全国 36 个重点城市全部次日送达。
 - c) 在规定城市范围内提供 7*24*4 待备件上门服务，根据客户服务产品定义，可提供最高同城 2H 备件送达服务
- 4) 在广州设有备件订单中心，对 System X 备件申请可提供依据客户要求上门时间进行物流配送安排的客制化服务。
- 5) 在备件更换上，联想保证所有为客户更换的备件都是原厂生产的，并经过联想严格测试。在客户购买相关服务产品的情况下，客户可以在自己公司存放备机或备件，以加快维修的速度。同时对于大客户的旧电脑，联想根据实际情况进行价格评估后，办理回收业务。



3. 独立优先的联想大客户备件运作

- 1) 联想为大客户设立了专门的备件库和大客户备件运作信息系统。
- 2) 在全国 30 多个城市设置了大客户备件库，用于满足大客户维修服务。
- 3) 可根据客户要求设置 VIP 共享库、VIP 专库，储备大客户专用备件。可按照客户要求的 SLA 提供 CTR4, CTR6 等高端维保服务。
- 4) 设计了大客户备件优先调拨制度：大客户订单优先满足，大客户站内库存预留等。
- 5) 专门设计了特殊情境的应急机制——支持绿色通道。特殊大客户订单由商用客户服务部触发，紧急调拨备货、发货、采购支持。

4. 备件仓储体系分三级管理：

- 1) 一级备件库：国内备件总库（上海）

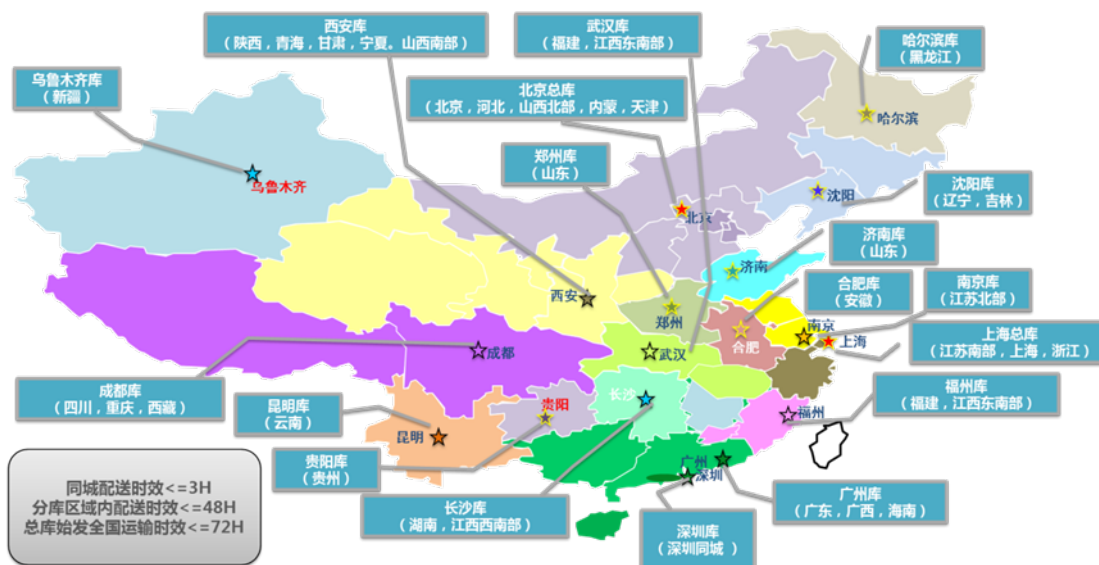
联想与国内外专业备件厂商建立了长期的战略合作伙伴关系，双方达成一致建议，在上海建立了中国本地备件库，在联想自由品牌之外，还能覆盖当前 IBM、HP、IEC、曙光、SUN 等主流机型，可以满足国内用户的备件需求

- 2) 二级备件库：区域备件分库

全国一、二线城市及大部分三四线城市均设有备件库，可按照城市分布及客户需求提供不同的备件时效，同时对涵盖区域内的现场备件库提供补充和支持。

- 3) 三级备件库：快修备件库、现场备件库

在全国近 60 个城市设有快修备件库，支持 7*24*4 备件上门服务；根据大客户的差异化客制需求，可实现客户现场备件支持所需的备机及备件。



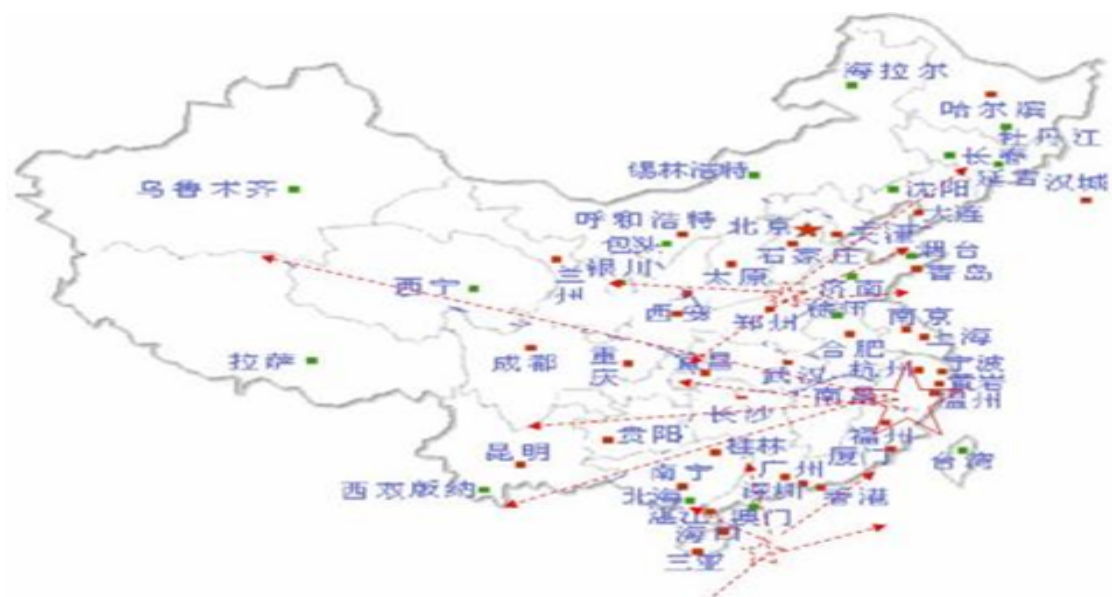
5. 业界领先的备件信息管理系统

联想建立业界领先的备件信息管理系统(PSCM)。借助这套系统,可以实时动态监控备件库存,及时反映各种备件的存储、使用状况,保证备件运作、配送的快速、准确、高效。目前配送覆盖率达到 100%,基本实现“门到门运输”。

该系统设有客户满意度监控、体系监控、过程监控、产品监控、数据分析、纠正、预防和持续改进,以保证整个体系的良好运行,构成了完整的服务监视和测量系统,并且有信息化网络支持。这个系统的完善程度和优良水平在国内处于领先地位,保证了有客户需求的时候粮草能够随时供应,有力的保障了客户问题的迅速解决。

此外,联想拥有数据拯救|恢复行业最庞大的硬盘备件库和固件库,数以万计的不同品牌硬盘备件提供后端保障,确保了数据恢复成功率达到业界顶尖。

总之,精准的资材储备、严格的质量控制、组织、高效的备件内部运作、完善的系统支持是联想备件体系的最大特点。



全国备件库分布图

1.1.9 客户服务过程监控及管理

基于 ITIL 服务管理理论，联想建立了统一的服务过程管理系统（SDI）。从用户报修开始，所有服务记录，包括服务工程师的每一个动作都被详细记录在系统中。每张服务单包括 20 种服务状态，每个状态都有时限要求，一旦超出标准，完善的技术升级和管理升级系统即刻生效，总部监控中心将即时开始跟踪服务进度，直到为用户服务完毕。此外，在联想总部，164 项指标通过系统自动生成清晰的动态图表，实时监测分析全国服务机构的服务能力，督促服务机构的不断完善，实现服务业务的持续改进。

1. 业界领先的服务过程管理系统（SDI）——100%保证每一次服务的品质可控

1) SDI 是先进的过程管理概念的实现, 是让联想的服务不同于其它厂商服务的信息支持系统。

SDI 系统带给用户的是一种全新的服务体验：整个服务过程透明公开，让用户来监督服务质量，用户可以通过电话、短信、网站、查询终端等多种方式来查询维修进度；服务更加贴心、用户更加安心。

联想 SDI 系统是一个变革创新，将整个服务的流程以过程信息的方式记录。我们可以从不同的角度来透视数据，用数据信息给出预测及报警，管理者可依此把握服务的进程及状态，估计出可能发生的问题。不同于等待问题出现后的被动处理，这些信息会随着系统的不断完善由计算机自动管理，从而解放了部分人力可以更加专注于对客户的服务。

整个服务网络通过全新的服务过程管理系统进行管理，服务过程管理系统用 75 项数据来跟踪每一个服务进程，用 164 项数据来分析每一家服务商的运作能力，区域服务满意度统计分析次日知晓（**业界需要一个月**），可以根据详实的数据随时对服务业务进行调整和预防，正是精细化的服务过程管理 100%保证了我们每一次服务的品质都是可控的，都是最优的。

透过监控系统，可以查询到距离上门时间还差 4 个小时的维修单，对于未能及时提供上门的服务站，总部将给予提示，督促维修站按时给用户上门。通过服务过程监控数字仪表盘的图表，我们可以监控到全国每一家维修站的维修状态，对于检验中状态过多的现象，总部就要紧急协调资源，来保证服务质量。在这套系统帮助下每一个服务状态（接待、检验、维修等状态）都时时掌控，实现了整个服务过程的透明和可控。

举个简单例子：我们的工程师王工与用户张先生约定一个小时之后上门服务。但是王工目前正在附近服务其他客户，由于客户原因导致当前服务时间变长。这样一来，王工很可能无法在约定时间内赶到张先生家。这种情况虽不经常发生，但业界的厂商都对此类情况无法做到有效的主动预防，只能被动等待用户打电话投诉或进行电话回访时才能得知。但联想服务通过 SDI 系统的自动追踪，能够及时发现服务过程指标的异常情况，王工只需在联想工程师专属的 APP 上进行相关操作，总部就能立即知晓这类突发情况并及时启动预案。如协调附近的另外一名工程师为张先生进行服务等。这样就避免了用户超时等待所带来的满意度降低的问题。而对服务站的运营管理水平分析，我们做到了在大量真实数据的基础上客观的评价和科学的分析，而不是业界通常的做法：定期或突

击检查。

2) 联想拥有全面、先进的查询系统, 提供客户查询电脑配置、服务记录等信息

a. 联想电脑配置信息查询:

<http://support.lenovo.com.cn/lenovo/wsi/Modules/Newbexpz.aspx>

b. 该页面可以帮客户通过主机序列号快速查询所使用的联想产品的配置信息, 包括随机购买的服务信息; 目前系统目前提供所有联想产品的装箱单信息, 产品包括台式电脑、笔记本、服务器。

c. 大客户专属查询网站:

<http://support1.lenovo.com.cn/VipService/Classic/Html/ClassicIndex.html>

如需要查询产品的维修情况, 输入客户的主机编号, 然后点击“查询”按钮, 即可获得此产品当前的维修进度。

d. 联想为客户提供长达 5 年的服务数据和服务报告记录。

2. 最全面的商用客户服务监控过程——164 项加严的指标进行全程监控

我们针对电话及现场支持模式, 分别从电话支持、现场服务、备件运作、技术水平等多个纬度, 用 164 项加严的指标进行全程监控和管理, 确保大客户无论身在何处, 都能得到统一高品质的服务。

大客户满意度调查方法: 专门的客户满意度调查小组, 对每一家大客户的关键人(或服务接口人)进行 100%回访。为了避免打扰客户, 联想采用季度性调查。

3. 持续改进的质量改进体系——业界首家通过 ISO9001 的厂商

联想有完善的质量改进体系。早在 1997 年, 联想服务就获得了美国注册鉴定委员会(RAB)和英国认证委员会(UKAS)两家国际权威认证机构颁发的 ISO9001 证书, 成为业界首家通过 ISO9001 的厂商, 并在 2003 年顺利通过 ISO9001: 2000 版换版认证。我们运用 PDCA(计划、实施、检查、调整)的方法不断的进行持续改进。

附 4: 联想 SDI 服务过程监控系统界面:

1.2 联想企业级解决方案服务优势介绍

作为中国领先的 IT 设备制造商和 IT 服务提供商，联想一直致力于为企业提供基于 IT 基础架构全生命周期的服务产品和解决方案。凭借业界领先的服务交付平台，安全的服务保障体系以及覆盖最广、响应能力最强的服务网络，以及自身强大的 IT 基础架构解决方案整合实力，联想帮助企业客户获得从产品支持、增值服务到解决方案的最佳 IT 服务体验。并在以下四个方面形成绝对优势：

1.2.1 体系优势

如上所述，联想在消费、商用拥有业界一流的交付平台，为客户提供便捷、专业、满意的服务，联想企业级服务正是借助联想传统服务体系的特长，高效专业的实施交付体系：联想企业级服务在人才、管理和产品上具备独特优势，并以此联想集团的全资子公司—阳光雨露信息服务有限公司具备国家系统集成二级资质。

快速响应的技术支持体系：依托成熟的交付渠道资源，联想企业级服务拥有业界最广泛的交付覆盖，并开通网络、电话、现场等多种服务形式，为企业级客户提供最及时、可靠的技术支持服务，为客户解决方案使用过程中的各种难题。

敏锐迅捷的质量监控体系：联想服务通过 10 多年不断的经验积累，已经在质量标准和监控方法上建立起了一套成熟有效的管理体系，借助此体系，可以及时发现服务过程中的各种隐患，并触发相应的调控流程，及时“纠偏”，并针对不同类型和重要程度的项目，设置不同的标准和应急机制，确保质量管理无偏差。

1.2.2 人才优势

联想企业级服务极其重视企业级人才队伍的建立和培养。目前已经拥有企业级解决方案业务开展的如架构师、方案售前工程师、项目经理、软件开发工程师、质量监理师、方案实施工程师、方案运维工程师等各类人才。人才团队规模庞大，以上各类技术人才总和 300 余人，并有一定数量的业界外聘专家咨询团队和服务合作伙伴工程师，足以满足各种规模的项目交付需要。同时人才团队专业能力处于业界一流水平，如项目管理团队项目经理全部拥有项目管理专业人士资格认证（PMP，Project Management Professional），80%的项目经理通过工信部组织的全国统一专业技能测评，并拥有信息系统高级管理师（高级项目经理）和系统集成项目管理师（中级项目经理）的专业认证；在联想企业级服务的重点业务方案——**云和虚拟化**方面，联想拥有百余名 VCP

(VMware Certified Professional, VMware 注册工程师)和多名 VCAP(VMware Certified Advanced Professional, VMware 认证高级专家, 目前中国获此认证的 人), 此类人才队伍在业界排名第一。

1.2.3 管理优势

联想企业级服务借助业界先进的管理方法, 如 ITIL、联想精益六西玛等, 不断对其服务流程和方法做优化和改进, 从管理上保证业务管理的专业性, 着重提升效率, 提高专业性和客户体验。

质量管理一直以来是联想企业级服务的重点管理关注点, 早在 1997 年, 联想服务就获得了美国注册鉴定委员会 (RAB) 和英国认证委员会 (UKAS) 两家国际权威认证机构颁发的 ISO9001 证书, 成为业界首家通过 ISO9001 的厂商, 并在 2003 年顺利通过 ISO9001: 2000 版换版认证。同时配合联想开发的服务管理系统, 对服务全过程进行精细化的监控管理。

IT 业界有句俗话, 成功的解决方案项目 “三分在设计, 七分在管理”, 一个专业、规范的项目管理组织和机制直接决定着项目的成败, 联想企业级服务中设立有具备高度专业的 PMO (项目管理办公室), 其为联想企业级服务设计了一套完善、高效的项目管理制度和流程, 并在项目端全流程中, 对项目经理进行指导和监控, 确保项目经理对项目的管控符合合同约定, 交付质量满足甲方要求。

1.2.4 技术优势

建立在众多技术人才的基础上, 联想企业级服务拥有覆盖 5 大领域, 即云和虚拟化、数据管理、系统管理、系统高可用、HPC, 10 多个厂商产品以及不同领域的技术能力, 如 VMware vSphere、view、vCenter、vCloud, Citrix xen, IDH, lifekeeper, 数据拯救, 数据恢复等。

除此之外, 联想还重视和上游厂商建立战略合作, 如联想服务与 VMware、赛门铁克等业界领先的技术厂商建立产品和技术层面建立联盟, 加深在产品技术领域的合作, 如**联想与 VMware 成立了国内唯一的 VMware 联合实验室**, 共同投入技术力量, 加强在软件定制开发方面的合作, 助力客户获得强力的技术支撑, 为客户提供针对其业务特质, 解决其核心痛点的企业级解决方案, 同时为客户方案上线后的遇到的各种技术问题提供高效、专业的技术支撑服务, 为客户扫清应用过程中的“后顾之忧”。

在数据安全方面, 联想除了在数据恢复|拯救技术方面一直保持技术领先, 先后为多家国家机关单位和重要企业解决数据丢失问题, 在数据销毁方面也研发出了荣获国家保密局和军工双料认证的数据销毁产品, 技术参数遥遥领先。另外, 联想数据安全团队凭借高超的技术和丰富的经验, 可为保密单位提供数据安全实验室方案。

正因为联想企业级服务具备以上服务优势, 2013 年联想服务获得了“中国企业级服务最佳提

供商”、“企业级 IT 基础架构服务用户推荐品牌”等业界权威奖项，赢得了客户在企业级服务方案领域的认可。

未来，联想企业级服务将秉承一贯的专业态度，一流的服务品质，为各行各业的客户信息化发展提供动力，帮助客户在快速发展的市场形势中一马当先。

1.2.5 联想服务获得的认证和奖项

自 2003 年起连续获客户联络中心标准委员会 CCCS “中国最佳呼叫中心奖”，并于 2018 年成为国内首家通过该奖项“钻石五星级认证”

国内首家获 COPC2000 国际认证，也是唯一一家 6 次通过认证的公司

通过 HDI 认证四星级标准，全球仅获此证的两家之一

中国唯一一家全面引入全球通用的 CompTIA A+国际权威工程师认证标准的公司，标志着联想的工程师培训认证体系正式与国际接轨，联想工程师将全面达到国际服务水准。

	1st	资质	国内 首家 通过COPC认证，并唯一一家6次通过认证的公司。连续15年获得由CCCS颁发的“中国最佳呼叫中心奖”，国内 首家 获得该奖项钻石五星级别认证
	1^k	体系	北京、无锡、合肥 三 地交付，共拥有 1000+ 工程师，服务产品覆盖PC、平板、IoT边缘计算设备、服务器、电视等多类，并涵盖售前，售中，售后全过程
	365x24	保障	打造业界领先的O2O服务交付模式，提供基于AI和大数据的智能机器人、微信 不间断 服务。人工服务 24小时 待命，随时随地响应客户需求
	6M	规模	年电话服务量超过 400万 ，Chat年服务量 200万 ，微信年服务量 40万 ，各通路用户好评率超过 95%
	2^k	网点	2000 余个方案服务网点覆盖全国所有县级以上城市，实现 30公里 以内的地方用户都能找到联想服务站。
	1^w	人员	10000名 专业的服务人员，包括6000名国家权威认证工程师，800多名工程师达到国际权威认证标准COMPTIA Server+级别认证
	400^w	规模	通过上门、送修、驻场多种方式，年解决 400万 次用户产品问题，ND次日修复率 90%
	10^w	拓展	针对 智慧行业 方案提供技术支持，包括智慧金融、智慧教育、智慧医疗等，已为 10个 联想行业客户提供了方案服务支持，年接触方案用户 10万 人次