

Klientų aptarnavimas ir IT palaikymas Baltijos šalyse

3 šalys – 1 komanda

Mes pilnai integravome visas Baltijos šalių komandas ir esame kaip viena – puoselėjame tas pačias vertybes, turime bendrą pagalbos tarnybą, taikome vienodus klientų valdymo procesus ir standartus. Mūsų komandoje iš viso dirba 50 specialistų, kalbančių 6 kalbomis ir turinčių daugiau nei 30 skirtingų „Microsoft“ sertifikatų. Mes esame vieni didžiausių „Microsoft“ partnerių Baltijos šalyse ir 6 kartus iš eilės pelnėme „Microsoft“ Metų partnerio titulą.

„Primend“ biurai veikia Taline, Rygoje ir Vilniuje. Mes teikiame galutinio vartotojo palaikymą (1 lygis), serverio ir tinklo palaikymą (2 lygis) bei aukščiausios klasės „Microsoft 365“ ir „Azure“ konsultacijas. „Primend“ turi vieną centralizuotą duomenų centrą „Primend Cloud“, skirtą visiems Baltijos šalių klientams.



Pridėtinės vertės ir naudos dirbant su vienu IT partneriu Baltijos šalyse

1 lygio galutinio vartotojo palaikymas

- Standartizuotos ir centralizuotos klientų aptarnavimo procedūros visose trijose šalyse, kad būtų patenkinti kliento verslo poreikiai
- IT paslaugų valdymas pagal ITIL 4
- Centralizuotas vietinių IT vadybininkų paslaugų teikimas
- Centralizuota IT dokumentacija

Sertifikuoti „Primend“ specialistai

- 50 specialistų, kalbančių 6 kalbomis: EE, LV, LT, RU, PL ir EN
- Specialistai, turintys daugiau nei 30 „Microsoft“ sertifikatų – nuo PC operacinių sistemų iki aukšto lygio debesų infrastruktūros.

palaikymo Baltijos šalyse pranašumai

- Ta pati vartotojo patirtis ir klientų pasitenkinimas visose trijose šalyse
- Mažiau IT partnerių – paprastesnis bendravimas
- Centralizuojant klientų aptarnavimo procesus, galime optimizuoti išlaidas
- Mes turime išteklių klientus konsultuoti visais su IT susijusiais klausimais ir patenkinti visus su IT susijusius poreikius
- Turėdami centralizuotą klientų aptarnavimą, galime pasiūlyti efektyvų ir greitesnį SLA trikdžiams ir problemoms spręsti
- Geresnė IT įrangos kaina ir sklandesnė logistika tarp šalių
- Paslaugos ir sprendimai visoje vertės grandinėje



 Estija

 Joosep Truu

 Paslaugų pardavimo vadovas

 joosep.truu@primend.com

 Latvija

 Mārtiņš Jurjāns

 Generalinis direktoriuss Latvija

 martins.jurjans@primend.com

 Lietuva

 Darius Grigaliunas

 Paslaugų pardavimo vadovas

 darius.grigaliunas@primend.com