

Tech World '18

智慧服务 创变未来

Empowering intelligent transformation

联想服务赋能企业智能化转型

联想

Lenovo

戴炜

联想集团副总裁，中国服务业务总经理

联想

Lenovo

全球企业走向
数字化转型前景广阔

全球企业走向数字化转型

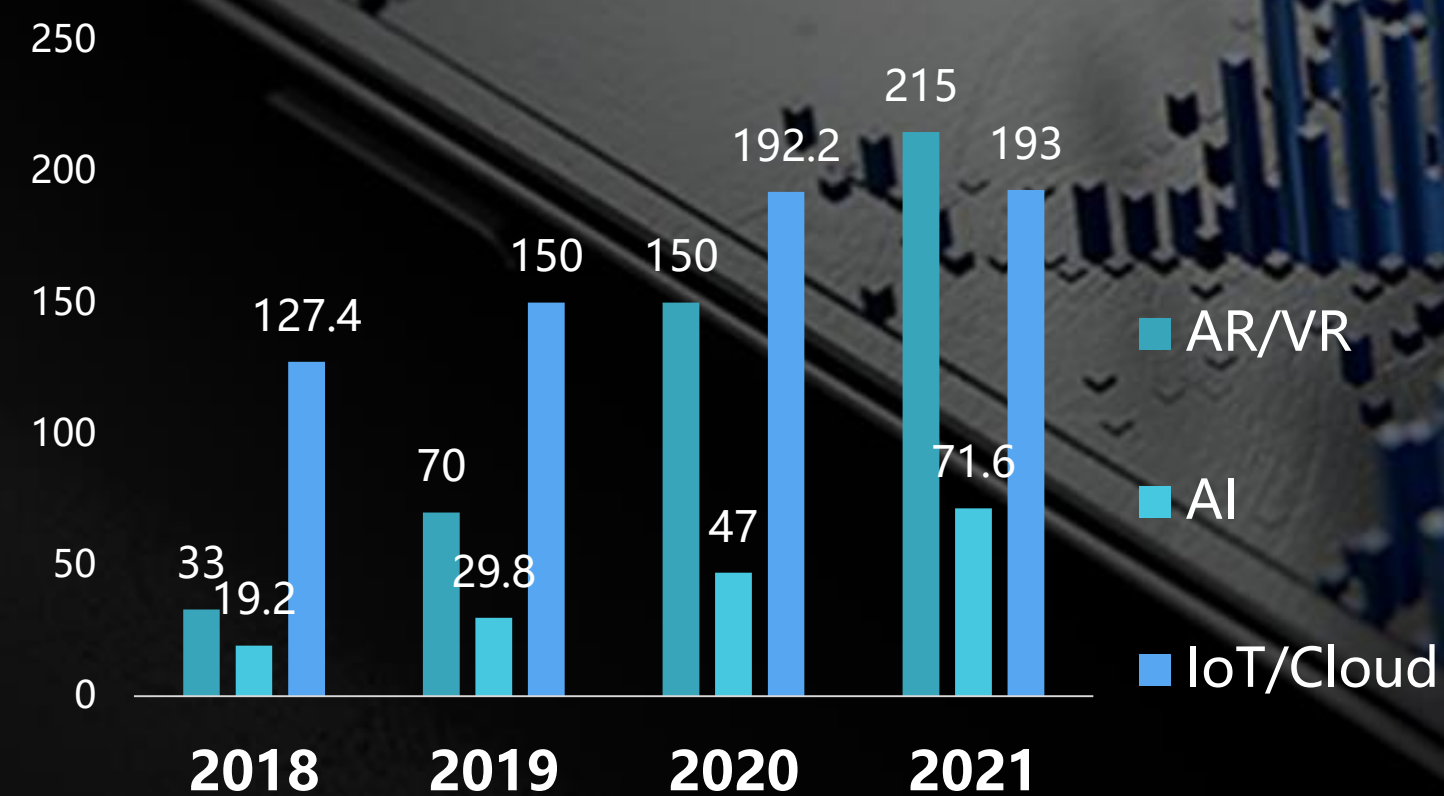
数字化转型几乎涵盖所有行业及区域 – 智能化, 大数据, 云, 物联网, 区块链



Gartner 十大科技前沿圈定了

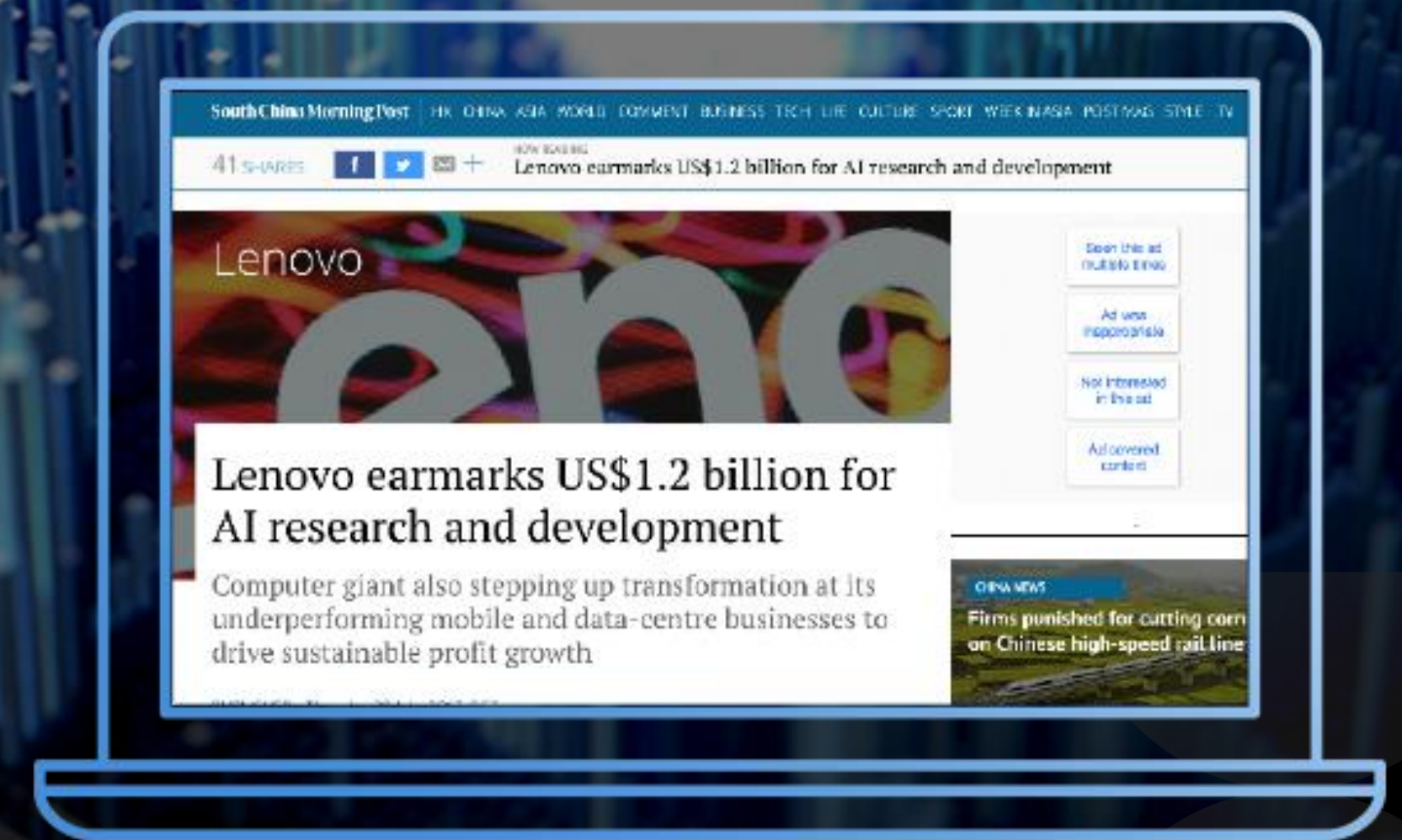
AI, VR/AR and 数字孪生体等主流科技

分类技术市场份额 (\$十亿)



根据Statista分析, 到2021年

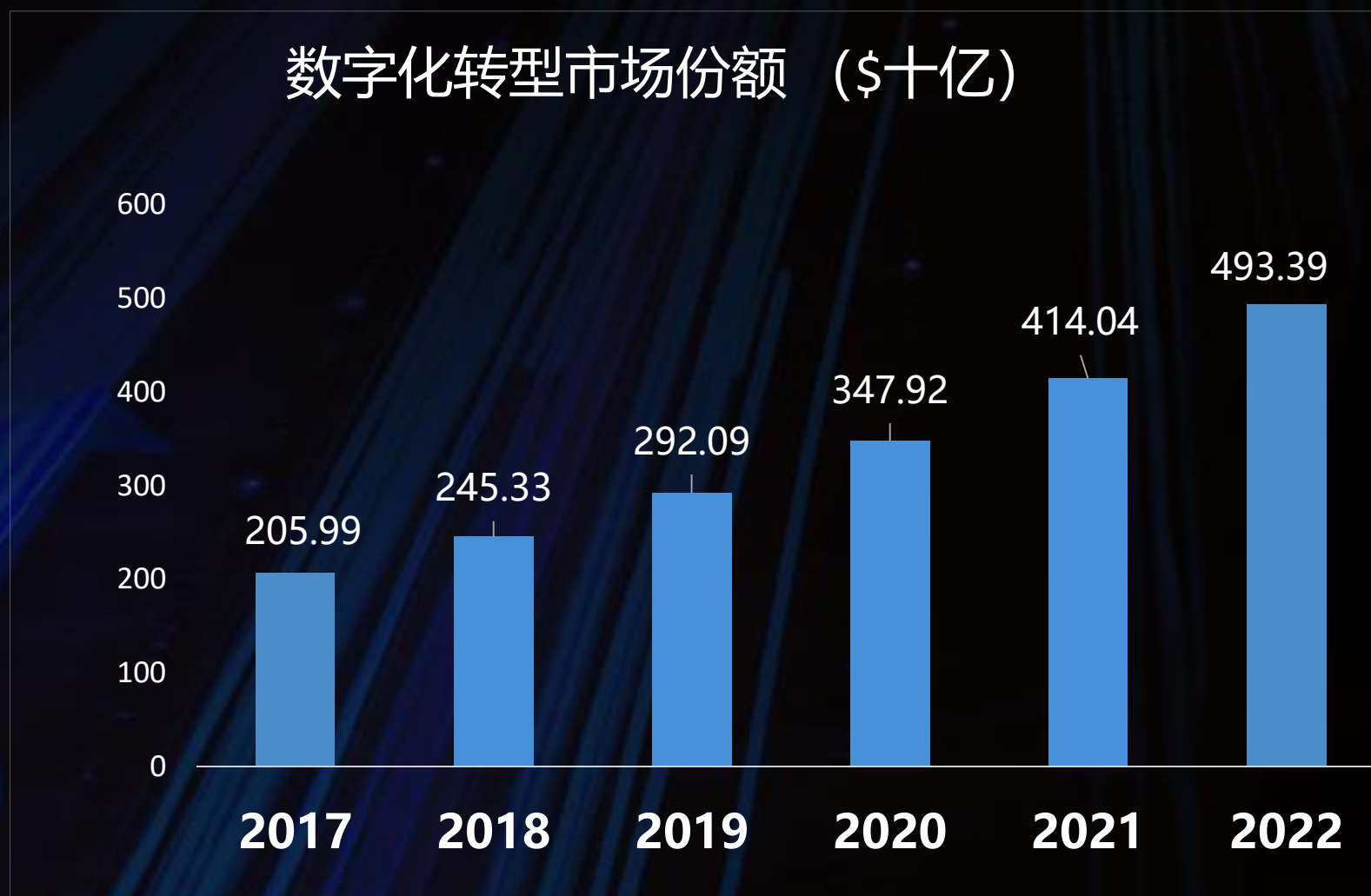
AR /VR市场将达到2150亿美元, 人工智能将迅速增长赶超物联网, 到2025年软件服务将达到350亿美元



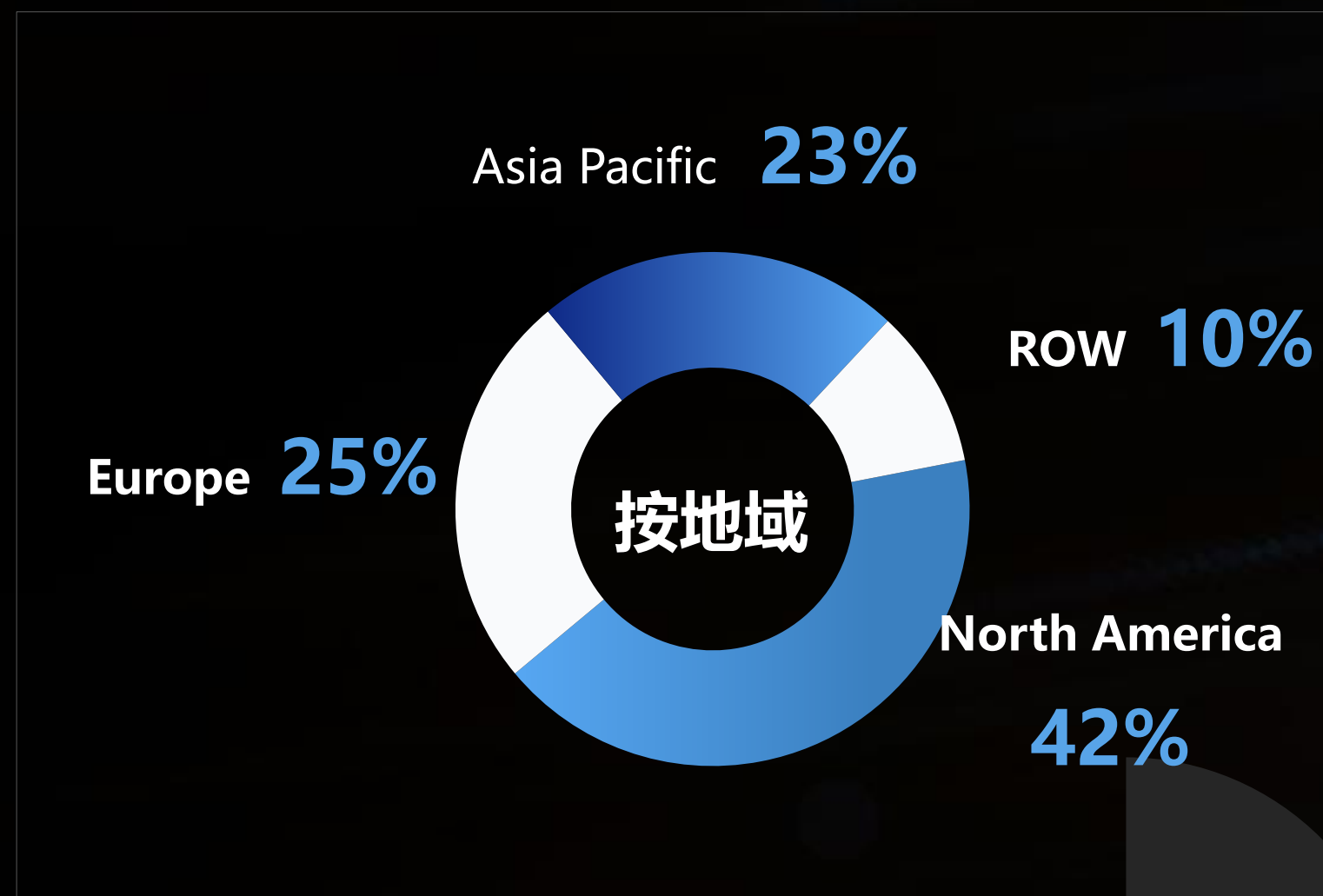
全球数字化转型市场前景

至2022年

全球数字化市场将达到**4930亿**美元



北美洲将拥有最大的市场份额，其次是欧洲
亚太地区占比**23%**



联想服务助力 “一带一路” 信息化建设



联想

Lenovo

联想全球
智能交付服务体系

联想全球服务能力

- Depart and/or Parts centers
仓库和/或备件中心
- Customer Contact Locations
客户联络地区



全球服务

- 40000+ 认证技术人员
- 160个国家和地区
- 28种语言
- 5000+ 现场服务站
- 800+ 备件库等
- 45个呼叫中心

中国服务

- 10000+ 认证技术人员
- 2400+ 服务站
- 100% 覆盖中国行政区
- 2个总库+32个备件库
- 4 Million+ 电话服务量/年
- 95%+ 各渠道用户好评率

联想 智慧交付

AI + 大数据 + 计算力

智能
实施

智能
运营

智能
优化

以客户为中心

智能
实施

智能
运营

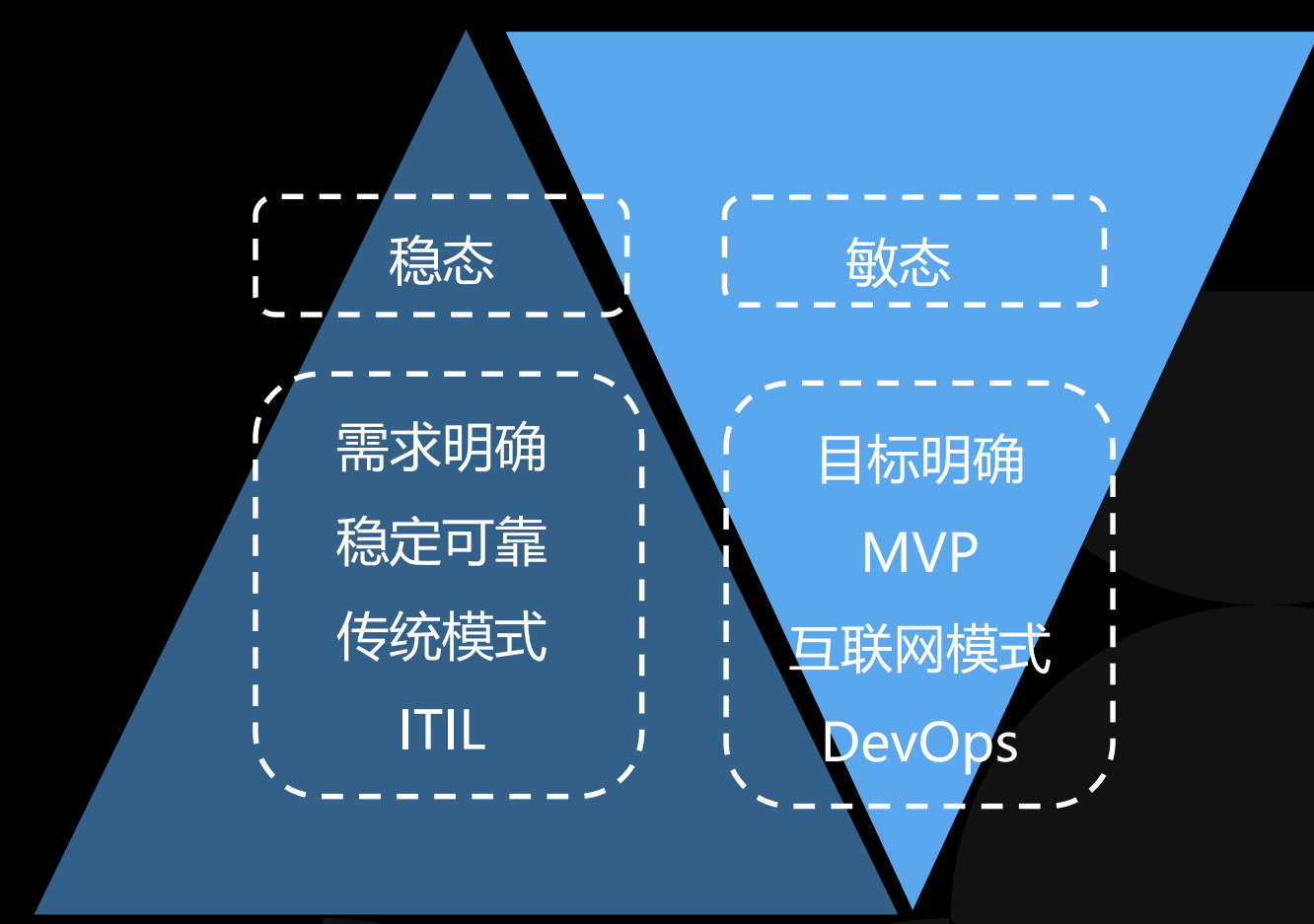
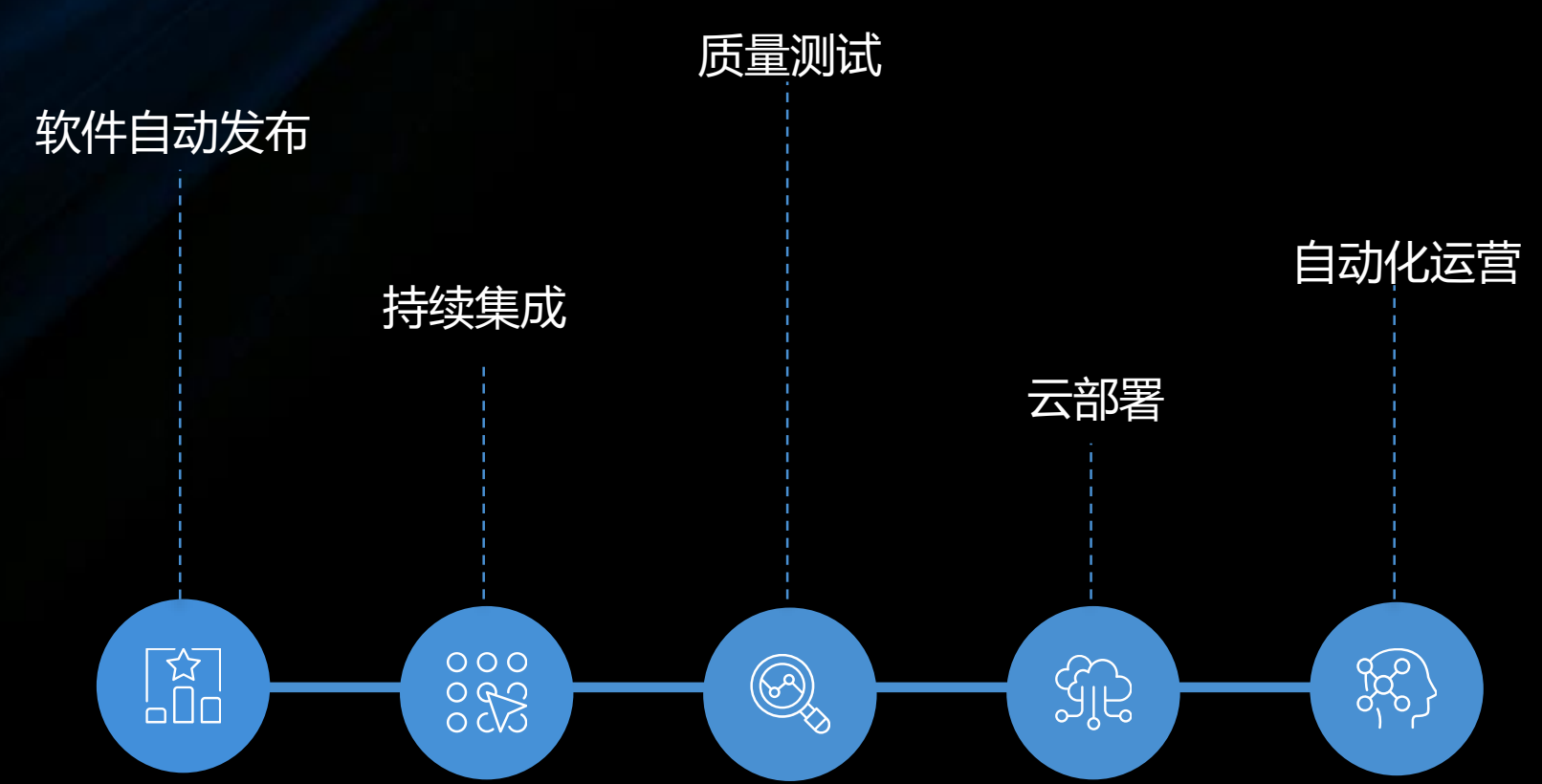
智能
优化

IT服务专家

智能资源管理

实施能力

双态IT



IT与业务融合，支撑企业数字化转型

联想 智慧交付

AI + 大数据 + 计算力

智能
实施

智能
运营

智能
优化

以客户为中心

智能
优化

智能
运营

智能
实施

数字运营框架



数据分析体系

智能
实施

智能
运营

智能
优化



联想 智慧交付

AI + 大数据 + 计算力

智能
实施

智能
运营

智能
优化

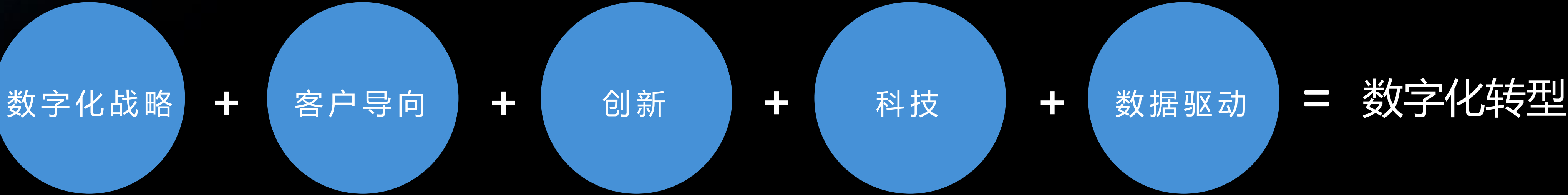
以客户为中心

助力企业数字化转型

智能
优化

智能
运营

智能
实施



提高运营效率
优化服务
识别新产品或市场

定制化IT解决方案
安全稳定、快速响应
专属服务团队驻场
实时追踪服务质量
并更新实施计划

技术创新
业务创新

“AI+大数据+算力”
技术能力

行业数据
整合与分析能力

智能实践 + 智能运营 + 智能优化



联想

Lenovo

成功客户案例

成功案例：

联想智能物联网服务平台助力客户赋能敏捷IT



采购
租借、存取、退换



报告分析
工作流程，授权
企业采购，保修退回



自助服务
IT 硬件& 软件

多样服务
技术，商品和其他

便捷
随时随地全员覆盖

反馈时间
即时，无需排队

SVS 平台赋能存取售卖一体机

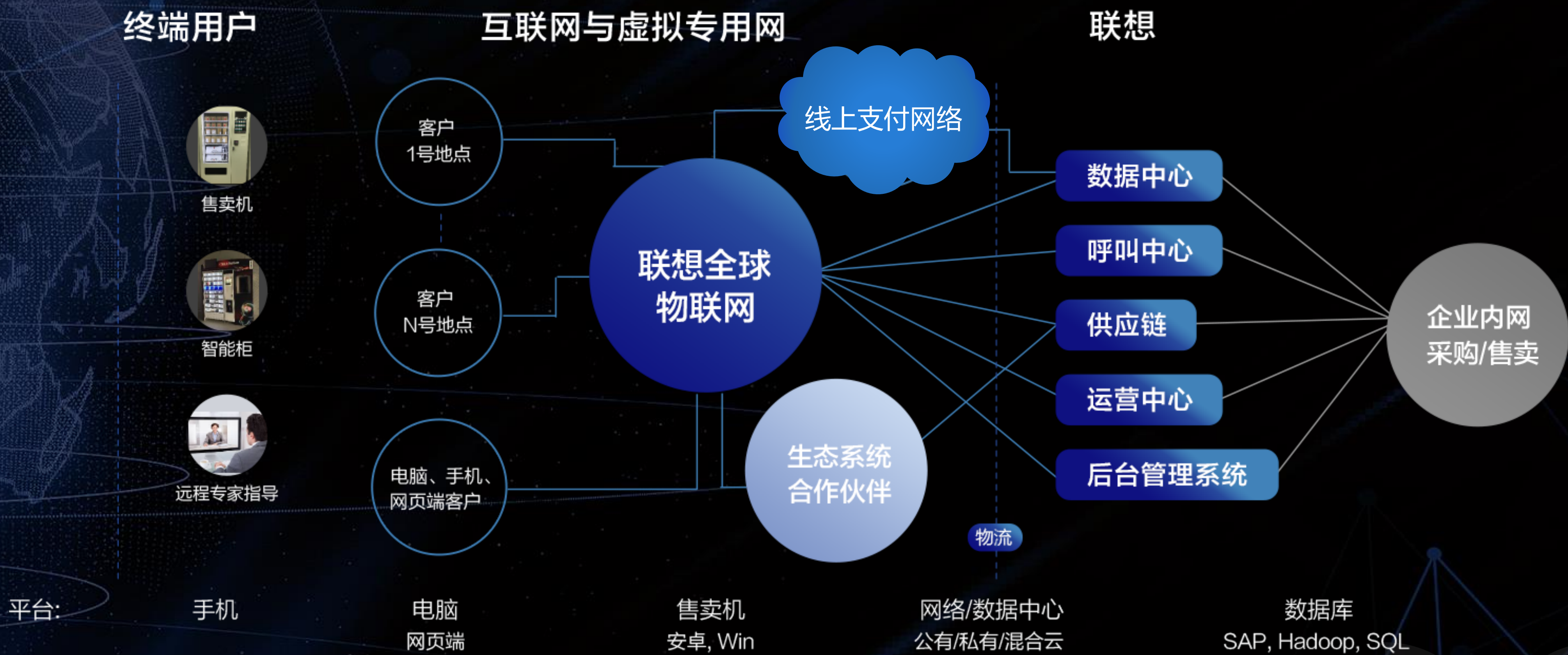
价值链驱动
智能合同
物联网管理
联想供应链
人工智能智能资产规划
简化物流部署
中心式管理，全球服务
实时，智能定制化商业可视化服务
延伸零售前端，创造无限可能

工作流程线
Corporate Procurement Process
企业采购流程

聚焦商业
Leaving only core functions
保留核心功能

快速服务
SLA服务协议，节省人力

联想物联网服务平台



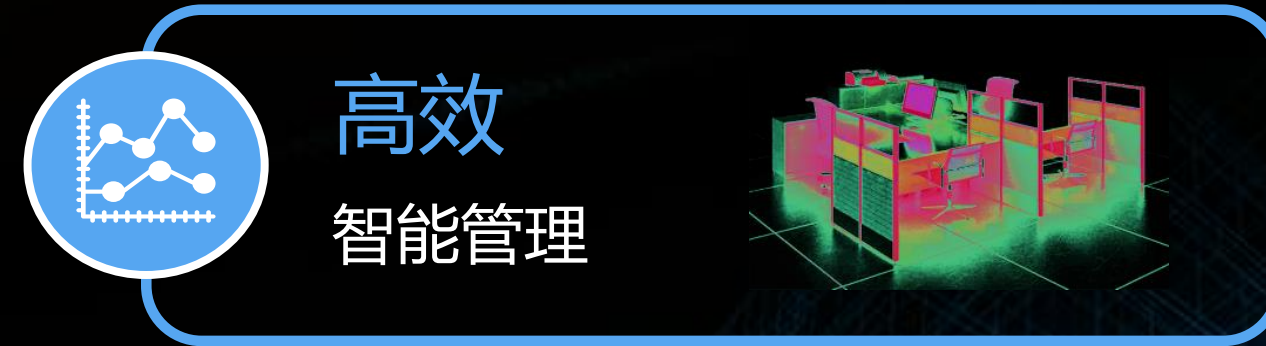
成功案例：

优客工场： 高效服务 + 智享空间

设备 + 服务 + 方案

AI + 云 + 大数据

高效
智能管理



安全
智能识别



协同
云平台共享



智享IT服务

IT桌面服务
及设备租赁

办公耗材管理

智享办公资源

会议室管理
及环境控制

工位状态
智能管理

打印服务

休闲区预订
休息区预约

智享办公生活

智慧服务 智能办公平台框架



我们的客户



We are **Always on** Intelligence

智慧服务 创变未来

thanks.

Lenovo

联想

Tech
World '18

