

# Klienditeenindus ja IT-tugi Balti riikides

## 3 riiki, 1 tiim

Oleme kõik Baltikumi tiimid omavahel integreerinud ja pakume kasutajatuge samade väärtuste, kasutajatoe, kliendihaldusprotsesside ning standarditega. Meil on kokku 50 spetsialisti, kes räägivad 6 keelt ja kellel on kokku üle 30 erineva Microsofti sertifikaadi. Oleme Balti riikides üks Microsofti suurimaid partnereid ja meile on omistatud 6 korda Microsofti aasta partneri tiitel.

Primendi kontorid asuvad Tallinnas, Riias ja Vilniuses. Primend pakub lõppkasutaja tuge (1. tase), serveri ja võrgu tuge (2. tase) ning tipptasemel Microsoft M365 ja Azure'i konsultatsioone. Primendil on kõigi Baltikumi klientide jaoks üks tsentraalne andmekeskus „Primend Cloud“.



## Lisaväärtus Balti riikides ühe IT-partneriga koostöö tegemisel

### Esimese taseme lõppkasutaja tugi

- Standardiseeritud ja tsentraliseeritud klienditeeninduse protseduurid kõigis kolmes riigis teie äri vajaduste toetamiseks
- IT-teenuse haldus ITIL 4 sertifikaadi alusel
- Tsentraliseeritud teenuserapordid kohalikele IT-juhtidele
- Tsentraliseeritud IT-dokumendid

### Primendi sertifitseeritud spetsialistid

- 50 spetsialisti, kes räägivad eesti, läti, leedu, vene, poola ja inglise keelt
- Spetsialistid, kellel on üle 30 Microsofti sertifikaadi, alates arvuti operatsioonisüsteemidest kuni kõrgetasemelise pilveinfrastruktuurini

### Baltikumi IT-toe eelised

- Ühesugune kasutajakogemus ja kliendirahulolu kõigis kolmes riigis
- Väiksem arv IT-partnereid mis hõlbustab suhtlemist
- Klienditeeninduse protsesside tsentraliseerimise kaudu saame kulusid optimeerida
- Meil on ressursid klientide toetamiseks ja nõustamiseks kõigi IT-ga seotud küsimuste ja vajaduste korral
- Tsentraliseeritud klienditeeninduse kaudu saame tagada tõhususe ja pakkuda juhtumite ning probleemide puhuks kiiremat SLA-d
- Parem IT-riistvara hind ja sujuvam riikide vaheline logistika
- Teenused ja lahendused kogu väärtusahela ulatuses



 Eesti

 Joosep Truu

 Teenuste müügijuht

 joosep.truu@primend.com

 Läti

 Mārtiņš Jurjāns

 Tegevjuht Lätis

 martins.jurjans@primend.com

 Leedu

 Darius Grigaliunas

 Teenuste müügijuht

 darius.grigaliunas@primend.com

