



บริการสนับสนุนของ **Lenovo**

เปิดประตูสู่ผลลัพธ์ที่ดีกว่า

Premier Support Plus

ทีมไอทีของคุณมีวุ่นวายกับงานการบำรุงรักษาตามปกติและงานสนับสนุนต่างๆ จนทำให้เหลือเวลาเพียงเล็กน้อยในการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ การสรรหาบุคลากร จึงเป็นงานท้าทายเมื่อต้องเผชิญหน้ากับการขาดแคลนผู้ที่มีทักษะด้านไอที

การสนับสนุนพนักงานที่ทำงานจากระยะไกลไปพร้อมๆ กับการผลักดันองค์กรให้เปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัลถือเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถของ CIO และทีมไอทีเป็นอย่างมาก องค์กรจำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีและแนวทางปฏิบัติใหม่ให้ทัน่วงที่

หากต้องการเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ **Premier Support Plus** โปรดไปที่ lenovo.com/premier-support-plus

**Smarter
technology
for all**

Lenovo

การเปลี่ยนแปลง ใกล้เข้ามาแล้ว

มีหลายปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระบบการทำงานแบบดิจิทัลที่ซับซ้อนในปัจจุบัน เช่น

- วิวัฒนาการของเทคโนโลยีที่รวดเร็วและการขาดแคลนผู้เชี่ยวชาญการสนับสนุนด้านไอทีที่มีทักษะ
- ทีมสนับสนุนด้านไอทีรู้สึกเหนื่อยล้ากับงานบำรุงรักษาในแต่ละวันที่มีปริมาณมาก
- มีจำนวนอุปกรณ์และแพลตฟอร์มให้สนับสนุนเพิ่มขึ้น
- ความต้องการการสนับสนุนที่สำนักงาน ทางไกล และแบบไฮบริด ตลอดจนชั่วโมงการทำงานที่ยืดหยุ่น
- ประสบการณ์ของพนักงาน (EX) ที่ไม่ดีส่งผลกระทบต่อขวัญกำลังใจ ประสิทธิภาพการทำงาน และการลาออกของพนักงานที่เพิ่มขึ้น

ไอทีที่ซับซ้อน โขลุ่ยชัน การสนับสนุนที่เรียบง่าย ในหนึ่งเดียว

จาก SMB คู่องค์กรระดับโลก บริษัทต่างๆ ทั่วโลกต้องปรับโฉมด้านไอทีให้สอดคล้องกับความต้องการของโลกหลังการเกิดโรคระบาด ซึ่งรวมถึงโซลูชันการสนับสนุนด้านไอที

พวกเขาอาจมีความคาดหวังที่แตกต่างเล็กน้อยเกี่ยวกับบริการสนับสนุนด้านไอทีจากภายนอก แต่ความท้าทายประการหนึ่งที่ยังคงมีอยู่ก็คือ วิธีรับมือกับความซับซ้อนที่เพิ่มมากขึ้นของสภาพแวดล้อมด้านไอที ซึ่งต้องใช้ทรัพยากร ความรู้ และกำลังคนมากขึ้นกว่าที่เคยเป็นมา

เติบโตขึ้น ไม่หยุดอยู่กับที่

ที่ทำงานแบบดิจิทัล ที่ทำงานแบบไฮบริด ที่ทำงานที่ปรับระบบใหม่ ไม่ว่าเราจะเรียกด้วยคำไหนก็ตาม การเพิ่มประสิทธิภาพให้กลุ่มอุปกรณ์ และช่วยให้ลูกค้าภายในของคุณพึงพอใจและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นเรื่องที่ทำหายอย่างมาก

การทำงานจากระยะไกลหรือระหว่างเดินทางนำมาซึ่งปัญหาท้าทายสำหรับฝ่ายสนับสนุนพีซีที่เฉพาะเจาะจง เช่น การทำน้ำหกโดยไม่ได้ตั้งใจ อุบัติเหตุในชีวิตประจำวัน และความล้มเหลวของอุปกรณ์ รวมถึงการเอาชนะปัญหาเกี่ยวกับการแยกกันทำงานของผู้ใช้ ประสิทธิภาพการทำงานที่ลดลง และการเข้าถึงการสนับสนุนที่ไม่เพียงพอ

การรับประกันความครอบคลุมที่ปรับขนาดได้สำหรับบุคลากรที่ทำงานที่บ้าน ผู้ที่ทำงานขณะเดินทาง และผู้เดินทางระหว่างประเทศจะต้องใช้ทรัพยากร ค่าใช้จ่าย และการวางแผนอย่างมาก

ประเมินมูลค่า ของประสบการณ์ ของพนักงาน

การปรับปรุง EX (ประสบการณ์ของพนักงาน) เป็นส่วนที่ CIO และผู้นำด้านไอทีต้องรับผิดชอบมากขึ้น โดยมักจะร่วมมือกับฝ่ายทรัพยากรบุคคล

การศึกษาเปรียบเทียบเมื่อเร็วๆ นี้พบว่า โดยทั่วไปแล้ว ผู้ใช้จะเสียเวลาไปประมาณ 3 ชั่วโมง* เมื่อขอความช่วยเหลือจากฝ่ายไอที นอกจากนี้ 22% รายงานว่าการทำงานระยะไกลไม่ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมากเพียงพอ ซึ่งทำให้เสียเวลาหลายชั่วโมงและอาจทำให้พนักงานรู้สึกไม่พอใจได้ ผู้นำด้านไอทีจำเป็นต้องป้องกันไม่ให้ลูกค้าภายในองค์กรรู้สึกไม่พอใจ และสูญเสียประสิทธิภาพการทำงาน โดยให้การเข้าถึงโซลูชันการสนับสนุนที่ราบรื่น



เพิ่มบริการ Plus เข้าไปใน การสนับสนุนด้านไอทีของคุณ

คุณจะปกป้องประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานจากอุบัติเหตุ เช่น แบตเตอรี่หรือฮาร์ดไดรฟ์ที่ล้มเหลว ในขณะที่ยังคงควบคุมงบประมาณและมุ่งเน้นไปที่การเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัลได้อย่างไร คุณจะมั่นใจได้อย่างไรว่ามีความคุ้มครองระหว่างประเทศทั่วโลก คุณจะใช้ประโยชน์จากข้อมูลเชิงลึกของ AI เพื่อตรวจสอบสถานะของกลุ่มอุปกรณ์ได้อย่างไร

คุณอาจกำลังถามคำถามที่คล้ายกันนี้อีกมาก นี่คือโซลูชันหนึ่งเดียวของเรา

ให้ Premier Support Plus ช่วยลดความตึงเครียด

เราจะจัดการเรื่องใหญ่ๆ เพื่อลดภาระให้กับทีมไอทีของคุณ โดยช่วยให้คุณมีเวลาคิดค้นสิ่งใหม่ๆ ด้วยการลดงานแก้ไขซ่อมแซมของทีม

Premier Support Plus ช่วยให้ประสบการณ์ของผู้ใช้ปราศจากอุปสรรคด้วยการให้สามารถเข้าถึงวิศวกรฝ่ายสนับสนุนของ Lenovo ได้โดยตรง และให้ฝ่ายไอทีที่มีความยืดหยุ่นและความสามารถเพิ่มขึ้น การที่ผู้ใช้และทีมงานสามารถกลับมาทำงานต่อได้อย่างรวดเร็วจะช่วยปลดปล่อยความคิดสร้างสรรค์เพื่อขับเคลื่อนธุรกิจไปข้างหน้า

ภาพรวมเกี่ยวกับ Premier Support Plus

Premier Support Plus มอบการสนับสนุนด้านไอทีที่ราบรื่น เชื่อถือได้ และทำซ้ำได้ ซึ่งได้ผลทุกครั้ง และช่วยลดเวลาหยุดทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของผู้ใช้ปลายทาง

คุณสมบัติ	การสนับสนุนการส่งสินค้าเพื่อซ่อมแซมขั้นพื้นฐาน	การสนับสนุนนอกสถานที่ขั้นพื้นฐาน	Premier Support	Premier Support Plus
บริการแก้ไขซ่อมแซมสำหรับเครื่องที่เสีย	✓	✓	✓	✓
การสนับสนุนด้านเทคนิคขั้นสูงที่ให้บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง	✗	✗	✓	✓
การรองรับฮาร์ดแวร์ที่ครอบคลุมและซอฟต์แวร์ผู้ผลิตอุปกรณ์ดั้งเดิม (OEM) ¹	✗	✗	✓	✓
จุดติดต่อเดียวเพื่อการจัดการเคสแบบครบวงจรที่ง่ายขึ้น	✗	✗	✓	✓
ผู้จัดการฝ่ายขายทางเทคนิคสำหรับการจัดการการยกระดับการแจ้งปัญหา	✗	✗	✓	✓
รับอะไหล่และบริการจากช่างนอกสถานที่แบบเร่งด่วนในวันทำการถัดไป ²	✗	✗	✓	✓
มีการรายงานมาตรฐาน (ระดับการบริการ งานที่ทำซ้ำ ใน/นอก ระยะเวลาการรับประกัน ฯลฯ)	✗	✗	✓	✓
Lenovo Service Connect สำหรับการจัดการสินทรัพย์ การสนับสนุนผลิตภัณฑ์ และการติดตามเคส (หรือคำขอ) ด้านการบริการ	✗	✗	✓	✓
ตัวเลือกแท็ก Premier Asset สำหรับการจัดการสินค้าคงคลัง และข้อมูลศูนย์ติดต่อ Premier	✗	✗	✓	✓
การตรวจจับปัญหาเชิงรุกและเชิงคาดการณ์ การสร้างเคส และการแจ้งเตือน ³	✗	✗	✗	✓
ผู้จัดการฝ่ายบริการสัมพันธ์ (SEM) สำหรับการรายงานสินทรัพย์เชิงรุก และการจัดการความสัมพันธ์ ⁴	✗	✗	✗	✓
Accidental Damage Protection (ADP) ครอบคลุมอุบัติเหตุที่อยู่นอกเหนือจากการรับประกันระบบ ²	✗	✗	✗	✓
การเก็บรักษาฮาร์ดไดรฟ์ Keep Your Drive (KYD) ²	✗	✗	✗	✓
ความคุ้มครอง Sealed Battery (SBTY) นานถึง 3 ปี ²	✗	✗	✗	✓
สิทธิ์ด้านการบริการระหว่างประเทศ (ISE) ขยายความคุ้มครอง ADP, KYD และ SBTY ในระดับสากล	✗	✗	✗	✓
ความคุ้มครองสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ขายให้กับลูกค้าเชิงพาณิชย์	✗	✗	✗	✓

รายละเอียดเกี่ยวกับ Premier Support Plus

คุณสมบัติด้านการคาดการณ์และการป้องกันรวมกับบริการคุ้มครองเพิ่มเติม เพื่อมอบประสบการณ์การสนับสนุนขั้นสูงสุด

ช่วยให้ IT คาดการณ์ปัญหาล่วงหน้าได้ ปกป้องประสิทธิภาพการทำงานของ ธุรกิจ และส่งเสริม EX เติบโตด้วยการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว และเข้าถึง วิศวกรฝ่ายสนับสนุนได้ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน

Premier Support: ความครอบคลุมระดับ VIP สำหรับทั้งเจ้าหน้าที่ฝ่ายไอที และผู้ใช้ปลายทางที่เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยการเข้าถึงการแก้ไขปัญหาขั้นสูง พร้อมให้บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง โดยรับอะไหล่แบบเร่งด่วน พร้อมการตอบกลับในวันทำการถัดไป (NBD) และช่างซ่อมแซมนอกสถานที่

ผู้จัดการฝ่ายบริการสัมพันธ์ (SEM): ผู้เชี่ยวชาญ Global Lenovo Support และผู้ให้คำปรึกษาลูกค้าที่แต่งตั้งให้คุณ พวกเขาจะเป็นจุดติดต่อเดียวสำหรับปัญหา ด้านการให้บริการ การยกระดับการแจ้งปัญหา และการรายงานประสิทธิภาพของ สิทธิ์สำหรับองค์กรของคุณ

การสนับสนุนเชิงรุกและเชิงคาดการณ์: ข้อมูลเชิงลึกของ AI ที่ขับเคลื่อนโดย Lenovo Device Intelligence มอบการแจ้งเตือนเชิงรุกและเชิงคาดการณ์ที่มีการแก้ไขปัญหา ล่วงหน้า เพื่อหลีกเลี่ยงการหยุดชะงักทำงานและรับประกันประสิทธิภาพการทำงาน

Accidental Damage Protection (ADP): ความคุ้มครองตั้งแต่ค่าแพคเกจ ไปจนถึงไฟกระชาก โดยทั่วไป ADP จะช่วยประหยัดได้ 28-75%* เมื่อเทียบกับ ค่าซ่อมหรือการเปลี่ยนระบบ

สิทธิ์ด้านการบริการระหว่างประเทศ (ISE): หากคุณต้องเดินทางไปทั่วโลกเพื่อทำ ธุรกิจ คุณไม่ต้องกังวล ISE จะขยายระยะเวลาความคุ้มครอง ADP, KYD และ SBTY ของคุณไว้เมื่ออยู่ต่างประเทศ

Keep your Drive (KYD): เก็บรักษาฮาร์ดไดรฟ์และกำจัดข้อมูลทางธุรกิจ ตามเงื่อนไขของคุณ ซึ่งช่วยปรับปรุงความปลอดภัยของข้อมูลและรับรองการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านความเป็นส่วนตัวและการเก็บรักษาข้อมูล

ความคุ้มครอง Sealed Battery (SBTY): ช่างเทคนิคที่ผ่านการรับรองจาก Lenovo รับประกันการเปลี่ยนแบตเตอรี่ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเมื่อจำเป็น ซึ่งช่วยลดเวลาหยุดทำงานและช่วยให้ธุรกิจมีความคล่องตัว

ความคุ้มครองสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ขายให้กับลูกค้า: หากอุปกรณ์สำหรับผู้บริโภคตรงกับ ความต้องการของคุณมากที่สุด ก็ไม่มีปัญหา ไม่จำเป็นต้องยกเลิก Premier Support Plus และคุณจะได้รับประสบการณ์การสนับสนุนระดับ VIP แบบเดียวกันทุกประการ

* จากข้อมูลในอดีตของ Lenovo

มาพูดคุยกันต่อเกี่ยวกับ Premier Support Plus

เราจะสนับสนุนคุณในการแสวงหาผลลัพธ์ทางธุรกิจในเชิงบวก
เปิดประตูสู่นวัตกรรมในองค์กรของคุณ โดยการลดความกดดันของทีมงานฝ่ายไอทีภายในองค์กร
เนื่องจาก Premier Support Plus ช่วยรับภาระการแก้ไขข้อขัดข้องด้วยการเข้าถึงการสนับสนุน
ได้ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน คุณจะได้รับประโยชน์จากวิศวกรฝ่ายสนับสนุนที่เชี่ยวชาญของ
Lenovo และบรรเทาปัญหาการขาดแคลนพนักงานฝ่ายไอที

ลดปัญหาทำทลายด้าน **EX** ด้วยประสบการณ์การใช้งาน Premier Support Plus ที่ราบรื่น
ปรับขยายได้ และเชื่อถือได้สำหรับลูกค้าภายในองค์กรของคุณ ไม่ว่าจะพวกเขาจะอยู่ที่บ้าน
ที่สำนักงาน และระหว่างการเดินทางทุกที่

ปลดล็อกนวัตกรรมและเพิ่มประสิทธิภาพ ของผู้ใช้ด้วยการสนับสนุนที่เหมาะสม: Premier Support Plus

หากต้องการเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ Premier Support Plus, โปรดไปที่:

www.lenovo.com/premier-support-plus

WWServices_Premier-Support-Plus_brochure_020623_ext_TS

- (1) ซอฟต์แวร์ OEM เท่านั้น สนับสนุนความพยายามที่ดีที่สุดระดับ 1
- (2) ขึ้นอยู่กับตลาด ไซต์ และความพร้อมใช้งาน HW
- (3) ต้องได้รับอนุญาตจากลูกค้าและต้องใช้ระบบปฏิบัติการ Win10 หรือ Win11 โดยมีการเปลี่ยนชิ้นส่วนในการแจ้งเตือน Amber Alert แม้จะไม่มีกรณีขึ้นชั้นปัญหาการวินิจฉัยก็ตาม
- (4) ขึ้นค่า 500 หน่วย

Lenovo ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงข้อเสนอและข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ได้ทุกเมื่อ โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า Lenovo พยายามทุกวิถีทางเพื่อรับรองความถูกต้องของ
ข้อมูลทั้งหมด แต่จะไม่รับผิดชอบหรือรับผิดชอบต่อการผิดพลาดด้านบรรณาธิการ รูปภาพ หรือการพิมพ์ รูปภาพทั้งหมดมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นภาพประกอบเท่านั้น สำหรับข้อมูลเฉพาะ
ของผลิตภัณฑ์ บริการ และการรับประกันของ Lenovo ลงบับเต็ม โปรดไปที่ www.lenovo.com Lenovo และโลโก้ Lenovo เป็นเครื่องหมายการค้าหรือเครื่องหมายการค้า
จดทะเบียนของ Lenovo ชื่อบริษัท ผลิตภัณฑ์ และบริการอื่นๆ อาจเป็นเครื่องหมายการค้าหรือเครื่องหมายการบริการของบริษัทอื่น © **Lenovo 2023** สงวนลิขสิทธิ์

Lenovo