



บริการสนับสนุนของ **Lenovo**

# ลดงานของทีมงานฝ่ายไอทีและ เพิ่มประสิทธิภาพให้กับผู้ใช้ปลายทาง Premier Support

การผลักดันเรื่องการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัลกลายเป็นเรื่องที่ทำได้ยากมากขึ้น พนักงานแบบไฮบริดต้องการการสนับสนุนที่มากขึ้น และพนักงานฝ่ายไอทีก็มัวแต่วุ่นวายกับงานบำรุงรักษาและงานซ่อมแซมตามปกติ จึงทำให้มีเวลาในการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ เพียงเล็กน้อยหรือไม่มีเลย เว้นแต่คุณสามารถส่งต่อภาระงานนี้ให้แก่ผู้อื่นได้

Premier Support ช่วยให้คุณเข้าถึงผู้เชี่ยวชาญเพื่อแก้ไขปัญหาด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ได้อย่างรวดเร็วทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีการแก้ไขปัญหตามสคริปต์ คุณสามารถพูดคุยกับวิศวกร Lenovo ตัวจริงในพื้นที่ที่พร้อมให้ความช่วยเหลือ

รับการสนับสนุนด้านไอทีที่ราบรื่นและเชื่อถือได้ ซึ่งช่วยเหลือได้ทุกครั้ง เพื่อให้พนักงานของคุณสามารถกลับมาโฟกัสที่การสร้างนวัตกรรมได้

หากต้องการเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ **Premier Support**  
โปรดไปที่ **[lenovo.com/premier-support](https://lenovo.com/premier-support)**

**Smarter  
technology  
for all**

**Lenovo**

# เราทราบถึงความท้าทายที่คุณกำลังเผชิญเป็นอย่างดี

## ทีมงานฝ่ายไอทีของคุณงานยุ่งเกินไป

แทนที่จะได้โฟกัสที่การเติบโต แต่พนักงานฝ่ายไอทีกลับต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับงานซ่อมบำรุงประจำวัน เนื่องจากพนักงานที่ทำงานจากระยะไกลมักพบเจอกับเหตุขัดข้องและอุปกรณ์ทำงานล้มเหลวในชีวิตประจำวัน จึงเป็นหน้าที่ของฝ่ายไอทีที่จะคอยช่วยแก้ปัญหาให้พวกเขา ซึ่งถือเป็นงานที่หนักเกินไปสำหรับทีมงานฝ่ายไอทีที่มีบุคลากรไม่เพียงพอ

จากการศึกษาล่าสุด ปัญหาด้านไอทีอันดับต้นๆ ได้แก่ การช่วยเหลือพนักงานให้สามารถทำงานประจำวันได้ตามสมควร ความปลอดภัย และการปกป้องข้อมูล<sup>1</sup>

ทีมงานฝ่ายไอทีของคุณควรมีเวลาได้หยุดพักจากภาระงานที่หนักเกินไป การทำงานร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจภายนอกเป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยพวกเขาได้

## เพิ่มประสิทธิภาพ EX

ไม่ว่าจะเป็นปัญหาเรื่องอุปกรณ์ทำงานช้าหรือปัญหาการเชื่อมต่อ พนักงานก็ไว้วางใจให้ฝ่ายไอทีแก้ไขปัญหของตนอย่างรวดเร็ว การตอบสนองด้านไอทีที่ช้าทำให้พนักงานหลุดโฟกัสและสูญเสียแรงจูงใจ

ผู้ใช้ปลายทางเสียเวลาประมาณ 3 ชั่วโมงในการขอความช่วยเหลือจากฝ่ายไอที การหาวิธีที่จะช่วยให้ขั้นตอนจากการขอความช่วยเหลือไปสู่การแก้ปัญหาทำได้รวดเร็วขึ้นจะช่วยลดการเกิดระบบขัดข้องที่มีค่าใช้จ่ายสูง รวมทั้งเพิ่มขวัญกำลังใจให้กับพนักงานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม

ตามรายงานเกณฑ์มาตรฐานของประสบการณ์ด้านไอทีทั่วโลก ฝ่ายให้บริการด้านไอทีที่จัดจ้างจากภายนอกสามารถปรับปรุงประสบการณ์ของพนักงานได้ 36% โดยเฉลี่ย<sup>2</sup>

## ต้นทุนเพิ่มสูงขึ้น

การทำงานแบบไฮบริดต้องใช้กลุ่มอุปกรณ์ที่ปรับให้เหมาะสม อย่างไรก็ตาม การขาดแคลนพนักงานฝ่ายไอทีที่มีทักษะทำให้งานที่ต้องสนับสนุนพนักงานแบบไฮบริดที่มีเพิ่มมากขึ้นทำได้ยากยิ่งกว่าเดิม ส่งผลให้เวลาการเกิดระบบขัดข้องเพิ่มขึ้นและประสิทธิภาพการทำงานลดลง

เทคโนโลยีพัฒนาอย่างรวดเร็วและเป็นที่ต้องการของพนักงาน การทำให้พนักงานของคุณมีความสุขและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขึ้นนั้นเริ่มต้นด้วยการใช้วิธีการทำงานรูปแบบใหม่ๆ และให้การสนับสนุนที่พวกเขาต้องการ

การติดต่อช่างเทคนิคผู้เชี่ยวชาญได้โดยตรงและราบรื่นช่วยให้พนักงานของคุณสามารถแก้ไขปัญหได้เร็วขึ้น พร้อมทั้งเสริมประสิทธิภาพการทำงานให้พวกเขาได้ตลอดทั้งวัน

# คืนเวลาให้ฝ่ายไอทีและเพิ่มความสามารถด้วย Premier Support

## ถึงเวลาสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ



ลดงานของทีมงานฝ่ายไอทีเพื่อให้พวกเขาได้มีเวลาโฟกัสกับนวัตกรรมเชิงกลยุทธ์ Premier Support ให้การเข้าถึงความเชี่ยวชาญระดับโลกเพื่อครอบคลุมการบำรุงรักษาในแต่ละวัน ซึ่งช่วยลดภาระที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีแบบเก่า

สร้างความยืดหยุ่นและความสามารถในการทำงานให้กับทีมงานฝ่ายไอทีของคุณ โดยการจ้างบริษัทภายนอกให้ช่วยแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

## ความคุ้มครองที่ครอบคลุมทุกที่ทุกเวลา



เพิ่มขีดความสามารถให้ผู้เชี่ยวชาญของคุณ โดยให้การสนับสนุนจากทุกที่ที่พวกเขาต้องการ ไม่ว่าพวกเขาจะอยู่ในสำนักงาน ระหว่างเดินทางหรือทำงานจากระยะไกล พนักงานก็สามารถแก้ไขปัญหได้อย่างง่ายดายและคาดหวังการสนับสนุนระดับวิไอพีได้เช่นเดียวกัน

การสนับสนุนขั้นสูงที่ให้บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งทางออนไลน์และผ่านทางโทรศัพท์โดยเฉพาะ ทำให้พนักงานของคุณมีช่องทางที่ชัดเจนในการติดต่อช่างเทคนิคที่เหมาะสมได้ทันที ซึ่งช่วยลดการหยุดชะงักในการทำงานและเพิ่มผลผลิตในระดับสูงสุด

การแก้ไขปัญหาที่เชื่อถือได้และรวดเร็วช่วยเพิ่มประสบการณ์ของพนักงาน และช่วยให้ธุรกิจของคุณเติบโตอย่างต่อเนื่อง

# ภาพรวมเกี่ยวกับ Premier Support

Premier Support มอบการสนับสนุนด้านไอทีที่ราบรื่น เชื่อถือได้ และทำซ้ำได้ ซึ่งช่วยเหลือได้ทุกครั้ง และช่วยลดเวลาการเกิดระบบขัดข้องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของผู้ใช้ปลายทาง

| คุณสมบัติ                                                                                                     | การสนับสนุนการส่งสินค้าเพื่อซ่อมแซมขั้นพื้นฐาน | การสนับสนุนนอกสถานที่ขั้นพื้นฐาน | Premier Support | Premier Support Plus |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------|----------------------|
| บริการแก้ไขซ่อมแซมสำหรับเครื่องที่เสีย                                                                        | ✓                                              | ✓                                | ✓               | ✓                    |
| การสนับสนุนด้านเทคนิคขั้นสูงที่ให้บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง                                                 | X                                              | X                                | ✓               | ✓                    |
| การรองรับฮาร์ดแวร์ที่ครอบคลุมและซอฟต์แวร์ผู้ผลิตอุปกรณ์ดั้งเดิม (OEM) <sup>3</sup>                            | X                                              | X                                | ✓               | ✓                    |
| จุดติดต่อเดียวเพื่อการจัดการเคสแบบครบวงจรที่ง่ายขึ้น                                                          | X                                              | X                                | ✓               | ✓                    |
| ผู้จัดการฝ่ายขายทางเทคนิคสำหรับการจัดการการยกระดับการแจ้งปัญหา                                                | X                                              | X                                | ✓               | ✓                    |
| รับอะไหล่และบริการจากช่างนอกสถานที่แบบเร่งด่วนในวันทำการถัดไป <sup>4</sup>                                    | X                                              | X                                | ✓               | ✓                    |
| มีการรายงานมาตรฐาน (ระดับการบริการ งานที่ทำซ้ำ ใน/นอกระยะเวลาการรับประกัน ฯลฯ)                                | X                                              | X                                | ✓               | ✓                    |
| Lenovo Service Connect สำหรับการจัดการสินทรัพย์ การสนับสนุนผลิตภัณฑ์ และการติดตามเคส (หรือคำขอ) ด้านการบริการ | X                                              | X                                | ✓               | ✓                    |
| ตัวเลือกแท็ก Premier Asset สำหรับการจัดการสินค้าคงคลังและข้อมูลศูนย์ติดต่อ Premier                            | X                                              | X                                | ✓               | ✓                    |
| การตรวจจับปัญหาเชิงรุกและเชิงคาดการณ์ การสร้างเคส และการแจ้งเตือน <sup>5</sup>                                | X                                              | X                                | X               | ✓                    |
| ผู้จัดการฝ่ายบริการสัมพันธ์ (SEM) สำหรับการรายงานสินทรัพย์เชิงรุกและการจัดการความสัมพันธ์ <sup>6</sup>        | X                                              | X                                | X               | ✓                    |
| Accidental Damage Protection (ADP) ครอบคลุมอุบัติเหตุที่อยู่นอกเหนือการรับประกันของระบบ <sup>4</sup>          | X                                              | X                                | X               | ✓                    |
| การเก็บรักษาฮาร์ดไดรฟ์ Keep Your Drive (KYD) <sup>4</sup>                                                     | X                                              | X                                | X               | ✓                    |
| ความคุ้มครอง Sealed Battery (SBTY) นานถึง 4 ปี <sup>4</sup>                                                   | X                                              | X                                | X               | ✓                    |
| สิทธิ์ด้านการบริการระหว่างประเทศ (ISE) ขยายความคุ้มครอง ADP, KYD และ SBTY ในระดับสากล <sup>7</sup>            | X                                              | X                                | X               | ✓                    |
| ความคุ้มครองสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ขายให้กับลูกค้าเชิงพาณิชย์                                                      | X                                              | X                                | ✓               | ✓                    |

# รายละเอียดเกี่ยวกับ Premier Support

## การจัดการฝ่ายขายทางเทคนิค

วางใจในจุดติดต่อที่รับผิดชอบเพียงจุดเดียวสำหรับการจัดการการยกระดับการแจ้งปัญหา เราประสานงานกับฝ่ายไอทีเพื่อรักษาความเชื่อมั่น และพนักงานของคุณสามารถเข้าถึงผู้เชี่ยวชาญได้ทันที

## Lenovo Service Connect

จัดการกลุ่มอุปกรณ์ของคุณด้วยการมองเห็นฐานจำนวนผู้ใช้งาน (Installed Base) และติดตามระดับสถานะคำขอการสนับสนุนของคุณได้อย่างง่ายดาย

## แท็ก Premier Asset<sup>8</sup>

ปกป้องอุปกรณ์ของคุณตลอดอายุการใช้งาน และลดความเสี่ยงที่จะถูกโจรกรรมและความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานแบบไฮบริด

แท็กที่ไม่บังคับเหล่านี้จะแสดงข้อมูลเครือข่ายและตำแหน่ง ตลอดจนรายละเอียดการกำหนดค่าเพื่อให้มองเห็นข้อมูลได้มากขึ้น

## มาพูดคุยกัน

เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและความพึงพอใจด้วย Premier Support

ลดภาระงานของทีมงานฝ่ายไอที เพิ่มประสิทธิภาพให้กับผู้ใช้ปลายทาง และผลักดันการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัลด้วยการเข้าถึงการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง ช่วยให้คุณสามารถพึ่งพาช่างเทคนิคผู้เชี่ยวชาญเพื่อใช้ประโยชน์จากชิ้นส่วนอะไหล่ได้เป็นลำดับแรก โดยจะให้การตอบกลับในวันทำการถัดไปและมีบริการช่างนอกสถานที่สำหรับการซ่อมแซม

## ปลดล็อกผลลัพธ์ที่ดียิ่งขึ้น

เรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ Premier Support

WWServices\_Premier-Support\_brochure\_080723\_ext\_TS

(1) ปัญหาและโซลูชันด้านดิจิทัลและไอทียอดนิยมสำหรับ SMB งานวิจัยกล่าวอย่างไว้บ้าง, Konica Minolta, มิถุนายน 2021 (2) เติบโตมาครฐานของประสบการณ์ด้านไอทีทั่วโลก H1/2022, HappySignals (3) ซอฟต์แวร์ OEM เท่านั้น บริการช่วยเหลือแบบดีที่สุกระดับ 1 (4) ขึ้นอยู่กับตลาด อะไหล่ และความพร้อมใช้งาน HW (5) ต้องได้รับอนุญาตจากลูกค้าและต้องใช้ระบบปฏิบัติการ Win10 หรือ Win11 โดยมี การเปลี่ยนชิ้นส่วนในการแจ้งเตือน Amber Alert แม้จะไม่มีกรณีขึ้นปัญหาการวินิจฉัยก็ตาม (6) ขึ้นค่า 500 หน่วย, (7) ไม่สามารถใช้ได้กับรุ่น SMB / Consumer (8) มีจำหน่ายเฉพาะในระบบคลัดตามสั่งเท่านั้น

Lenovo ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงข้อเสนอและข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ได้ทุกเมื่อโดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า Lenovo พยายามทุกวิถีทางเพื่อรับรองความถูกต้องของข้อมูลทั้งหมด แต่จะขอไม่รับผิดชอบหรือรับผิดชอบต่อข้อผิดพลาดด้านบรรณาธิการ รูปภาพ หรือการพิมพ์ รูปภาพทั้งหมดมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นภาพประกอบเท่านั้น สำหรับข้อมูลเฉพาะของผลิตภัณฑ์ บริการ และการรับประกันของ Lenovo ฉบับเต็ม โปรดไปที่ [www.lenovo.com](http://www.lenovo.com) Lenovo และ โลโก้ Lenovo เป็นเครื่องหมายการค้าหรือเครื่องหมายการค้าจดทะเบียนของ Lenovo ชื่อบริษัท ผลิตภัณฑ์ และบริการอื่นๆ อาจเป็นเครื่องหมายการค้าหรือเครื่องหมายการค้าของบริษัทอื่น © Lenovo 2023. สงวนลิขสิทธิ์

Lenovo