



Dịch vụ hỗ trợ của Lenovo

Giải phóng đội ngũ CNTT, hỗ trợ người dùng cuối

Premier Support

Công cuộc thúc đẩy chuyển đổi số hóa đang ngày càng trở nên khó khăn. Khi nhân viên làm việc kết hợp, họ cần thêm nhiều hỗ trợ. Do đó, bộ phận CNTT bị cuốn vào các nhiệm vụ bảo trì và sửa chữa định kỳ, khiến họ chỉ còn rất ít hoặc không còn thời gian để đổi mới. Giải pháp chính là chuyển những nhiệm vụ vướng víu này cho một đối tượng khác.

Premier Support cho phép bạn tiếp cận trực tiếp với các chuyên gia 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần, 365 ngày/năm để nhanh chóng xử lý các vấn đề về phần cứng và phần mềm. Chúng tôi không sử dụng công cụ khắc phục sự cố theo kịch bản lập sẵn – mà bạn sẽ có cơ hội trao đổi với các kỹ sư thực sự, tại địa phương và được cấp huy hiệu Lenovo. Họ luôn sẵn sàng trợ giúp bạn.

Được hỗ trợ CNTT liền mạch, tin cậy, mọi lúc mọi nơi. Nhờ đó, bạn có thể đưa nhân viên quay trở lại giường quay đổi mới sáng tạo.

Để tìm hiểu thêm về Premier Support Plus, vui lòng truy cập lenovo.com/premier-support

**Smarter
technology
for all**

Lenovo

Chúng tôi biết những thách thức bạn đang đối mặt

Đội ngũ CNTT quá bận rộn

Quý thời gian của họ chủ yếu xoay quanh các nhiệm vụ bảo trì hàng ngày, thay vì tập trung vào phát triển. Khi đội ngũ nhân viên làm việc từ xa loay hoay với những rủi ro và lỗi thiết bị hàng ngày, họ phải phụ thuộc vào CNTT để có thể duy trì công việc. Nhưng đó là khối lượng công việc quá tải đặt lên vai một đội ngũ có nguồn lực hạn chế.

Theo một nghiên cứu gần đây, những khó khăn lớn nhất mà đội ngũ CNTT phải đối mặt bao gồm hỗ trợ nhân viên hoàn thành công việc hàng ngày, bảo mật và bảo vệ dữ liệu¹.

Khi làm việc quá căng thẳng và quá tải, đội ngũ CNTT cần được nghỉ ngơi. Một giải pháp giảm tải cho đội ngũ CNTT là hợp tác với một công ty đối tác khác.

Tăng cường EX

Dù là thiết bị chạy chậm hay sự cố kết nối, nhân viên đều trông cậy vào đội ngũ CNTT để khắc phục sự cố một cách nhanh chóng. Việc đội ngũ CNTT phản hồi chậm trễ khiến họ mất tập trung và giảm động lực.

Người dùng cuối lãng phí khoảng 3 giờ sau khi gửi phiếu CNTT. Bằng cách tìm ra giải pháp giúp tăng tốc quy trình từ bước gửi yêu cầu hỗ trợ cho đến bước triển khai giải pháp, bạn có thể giảm thiểu thời gian ngừng hoạt động tốn kém và nâng cao tinh thần của nhân viên, đồng thời cải thiện năng suất tổng thể.

Theo Báo cáo điểm chuẩn trải nghiệm CNTT toàn cầu, các bộ phận hỗ trợ CNTT thuê ngoài có thể cải thiện trải nghiệm của nhân viên ở mức trung bình là 36%².

Chi phí đang gia tăng

Hình thức làm việc từ xa đòi hỏi phải tối ưu hóa bộ thiết bị. Tuy nhiên, việc thiếu hụt nhân viên CNTT lành nghề đã gây thêm nhiều khó khăn cho hoạt động hỗ trợ không gian làm việc kết hợp: thời gian ngừng hoạt động tăng lên và hiệu suất ngày càng giảm sút.

Công nghệ đang phát triển nhanh chóng – và nhu cầu của nhân viên cũng gia tăng không ngừng. Để đem đến sự hài lòng cho nhân viên và cải thiện năng suất, hãy bắt đầu bằng cách áp dụng những cách thức làm việc mới và hỗ trợ cần thiết.

Nhờ quy trình tiếp cận liền mạch và trực tiếp với chuyên gia kỹ thuật, nhân viên của bạn có thể giải quyết vấn đề nhanh chóng hơn, tạo điều kiện thuận lợi cho cả ngày làm việc.

Trả lại thời gian cho đội ngũ CNTT và tăng cường năng lực với dịch vụ Premier Support

Đã đến lúc đổi mới



Giải phóng đội ngũ CNTT để họ tập trung vào đổi mới mang tính chiến lược. Premier Support cung cấp khả năng tiếp cận kiến thức chuyên môn đẳng cấp thế giới cho hoạt động bảo trì hàng ngày, giảm bớt gánh nặng từ công nghệ cũ.

Xây dựng khả năng phục hồi và năng lực cho đội ngũ CNTT của bạn, thuê ngoài đội ngũ khắc phục/sửa chữa để tăng năng suất.

Hỗ trợ mọi lúc, mọi nơi



Hỗ trợ người dùng cuối bằng cách cung cấp hỗ trợ ở bất cứ nơi nào họ cần. Dù ở văn phòng, trên đường hay khi làm việc từ xa, nhân viên có thể dễ dàng khắc phục sự cố và nhận được hỗ trợ với chất lượng phục vụ nhất quán.

Với hỗ trợ nâng cao 24x7x365 được cung cấp qua kênh trực tuyến và qua đường dây điện thoại chuyên dụng, đội ngũ nhân viên được hướng dẫn rõ ràng để liên hệ với kỹ thuật viên phù hợp ngay lập tức, từ đó giảm thiểu gián đoạn và tăng tối đa năng suất.

Khả năng giải quyết vấn đề nhanh chóng, tin cậy giúp nâng cao trải nghiệm của nhân viên và duy trì đà phát triển cho doanh nghiệp của bạn.

Tổng quan về Premier Support

Premier Support cung cấp dịch vụ hỗ trợ CNTT liền mạch, đáng tin cậy và có thể lặp lại, hoạt động mọi lúc, giảm thời gian ngừng hoạt động để tối đa hóa năng suất của người dùng cuối.

TÍNH NĂNG	Basic Depot Support	Basic Onsite Support	Premier Support	Premier Support Plus
Sửa chữa thiết bị hỏng hóc	✓	✓	✓	✓
Hỗ trợ kỹ thuật với chuyên môn cao 24 x 7 x 365	X	X	✓	✓
Hỗ trợ cả phần cứng lẫn phần mềm cài sẵn trong máy tại nhà máy ³	X	X	✓	✓
Đầu mối liên hệ duy nhất, đơn giản hơn cho khách hàng	X	X	✓	✓
Có người chuyên trách hỗ trợ cho từng khách hàng riêng khi cần khiếu nại	X	X	✓	✓
Ưu tiên linh kiện & nhân công để sửa chữa tại chỗ ngay ngày làm việc tiếp theo ⁴	X	X	✓	✓
Sẵn có báo cáo tiêu chuẩn (cấp dịch vụ, lắp lại, bảo hành đầu vào/đầu ra, v.v.)	X	X	✓	✓
Lenovo Service Connect để quản lý tài sản, hỗ trợ sản phẩm và theo dõi trường hợp (hoặc yêu cầu) dịch vụ	X	X	✓	✓
Tùy chọn tem tài sản Premier để quản lý hàng lưu kho và thông tin về Trung tâm liên hệ Premier	X	X	✓	✓
Dự đoán trước hư hỏng, thông báo cho khách hàng và tiến hành sửa chữa ⁵	X	X	X	✓
Có Người quản lý chuyên trách (SEM) để giữ quan hệ với khách hàng và lập báo cáo tài sản chủ động ⁶	X	X	X	✓
Dịch vụ bảo hiểm thiết bị (ADP) bảo hành cho những tai nạn nằm ngoài phạm vi bảo hành hệ thống ⁴	X	X	X	✓
Bảo quản ổ cứng theo Quyền được giữ lại ổ cứng hư sau khi thay mới (KYD) ⁴	X	X	X	✓
Bảo hành pin trong (SBTY) trong tối đa 4 năm ⁴	X	X	X	✓
Quyền dịch vụ quốc tế (ISE) mở rộng bảo hành ADP, KYD và SBTY trên phạm vi quốc tế ⁷	X	X	X	✓
Bảo hành cho các sản phẩm tiêu dùng bán cho khách hàng thương mại	X	X	✓	✓

Chi tiết về Premier Support

Quản lý tài khoản kỹ thuật

Sử dụng một đầu mối chịu trách nhiệm duy nhất để quản lý báo cáo vấn đề lên cấp cao hơn. Chúng tôi phối hợp với bộ phận CNTT để duy trì lòng tin, đồng thời hỗ trợ nhân viên có khả năng tiếp cận ngay với các chuyên gia.

Lenovo Service Connect

Quản lý bộ thiết bị nhờ khả năng nắm rõ tình hình và dễ dàng theo dõi cấp độ trạng thái phiếu hỗ trợ.

Tem quản lý tài sản Premier[®]

Bảo vệ thiết bị trọn đời – đồng thời giảm nguy cơ mất cắp và tổn thất do hình thức làm việc từ xa.

Các tem tùy chọn này hiển thị thông tin về mạng và vị trí, cũng như chi tiết cấu hình để giúp bạn nắm rõ tình hình.

Cùng trao đổi

Dùng Premier Support để khôi phục năng suất và sự hài lòng.

Giải phóng cho đội ngũ CNTT, hỗ trợ người dùng cuối và thúc đẩy quá trình chuyển đổi số hóa nhờ khả năng tiếp cận các giải pháp khắc phục sự cố xuất sắc. Sẵn sàng hỗ trợ 24x7x365, bạn có thể tin tưởng vào các chuyên gia kỹ thuật để ưu tiên tận dụng linh kiện và nhân công tại chỗ nhằm hỗ trợ sửa chữa ngay ngày làm việc tiếp theo.

Gặt hái kết quả tốt hơn.

Tìm hiểu thêm về Premier Support

WWServices_Premier-Support_brochure_080723_ext_TS

(1) Các khó khăn & giải pháp kỹ thuật số & CNTT hàng đầu của các doanh nghiệp vừa và nhỏ (SMB), nghiên cứu chỉ ra điều gì?, Konica Minolta, tháng 6 năm 2021, (2) Điểm chuẩn trải nghiệm CNTT toàn cầu Nửa đầu năm 2022, HappySignals, (3) Chỉ dành cho phần mềm của Nhà sản xuất thiết bị gốc, hỗ trợ với nỗ lực tối đa cấp độ 1, (4) Tùy theo tính sẵn có của thị trường, linh kiện và Phần cứng, (5) Cần có sự cho phép của khách hàng và HĐH Win10 hoặc Win11; Thay thế bộ phận được đưa ra trên cảnh báo màu hỗ phách, thậm chí không có xác nhận vấn đề chẩn đoán, (6) tối thiểu 500 thiết bị, (7) Không áp dụng trên các kiểu máy cho SMB / tiêu dùng, (8) Chỉ hỗ trợ các hệ thống xây dựng để đặt hàng

Lenovo có quyền thay đổi các sản phẩm cung cấp và thông số kỹ thuật của sản phẩm bất cứ lúc nào mà không cần thông báo. Lenovo nỗ lực hết mình để đảm bảo tính chính xác của tất cả các thông tin, nhưng không chịu trách nhiệm pháp lý hoặc trách nhiệm về mọi lỗi biên tập, chụp ảnh hoặc đánh máy. Tất cả hình ảnh chỉ nhằm mục đích minh họa. Để xem đầy đủ thông số kỹ thuật về sản phẩm, dịch vụ và bảo hành của Lenovo, vui lòng truy cập www.lenovo.com. Lenovo và logo Lenovo là các thương hiệu hoặc thương hiệu đã đăng ký của Lenovo. Các tên công ty, sản phẩm và dịch vụ khác có thể là nhãn hiệu hoặc nhãn hiệu dịch vụ của các bên khác. © **Lenovo 2023. Bảo lưu mọi quyền.**

Lenovo