



Dịch vụ hỗ trợ của Lenovo

# Đón nhận kết quả tốt hơn

## Premier Support Plus

Đội ngũ CNTT đang phải gánh khối lượng công việc hỗ trợ và bảo trì định kỳ lớn, đồng thời có rất ít thời gian để đổi mới. Hoạt động tuyển dụng gặp nhiều thách thức khi các ứng viên thiếu hụt kỹ năng CNTT.

Các cấp lãnh đạo và đội ngũ CNTT đang phải đối mặt với một thách thức vô cùng lớn: đó là vừa hỗ trợ lực lượng nhân viên làm việc từ xa, vừa thúc đẩy chuyển đổi kỹ thuật số. Theo lẽ tất yếu, các tổ chức cần phải nhanh chóng thích ứng với các công nghệ và thực tiễn mới.

Để tìm hiểu thêm về Premier Support Plus, truy cập [lenovo.com/premier-support-plus](https://lenovo.com/premier-support-plus)

Smarter  
technology  
for all

Lenovo

## Thay đổi sắp diễn ra

Một số yếu tố đang ảnh hưởng đến không gian làm việc kỹ thuật số phức tạp ngày nay, chẳng hạn như:

- Công nghệ phát triển nhanh chóng và thiếu chuyên viên hỗ trợ CNTT có tay nghề cao
- Đội ngũ hỗ trợ CNTT bị “ngập ngụa” với đủ loại nhiệm vụ bảo trì hàng ngày
- Ngày càng có nhiều thiết bị và nền tảng cần hỗ trợ, sửa chữa
- Nhu cầu hỗ trợ ngay tại văn phòng, từ xa và kết hợp giữa hai mô hình, cũng như khung thời gian làm việc linh hoạt
- Khi nhân viên có trải nghiệm không mấy tích cực, thì tinh thần, năng suất làm việc của họ sẽ bị ảnh hưởng, và thậm chí tỷ lệ nhân viên nghỉ việc sẽ tăng lên

## Một giải pháp hỗ trợ đơn giản cho vấn đề CNTT phức tạp

Từ các doanh nghiệp vừa và nhỏ đến các công ty hoạt động trên quy mô toàn cầu, đơn vị nào cũng phải điều chỉnh giải pháp CNTT để đáp ứng nhu cầu của thế giới sau đại dịch. Điều này bao gồm các giải pháp hỗ trợ CNTT.

Mỗi một công ty có thể có những kỳ vọng khác nhau về dịch vụ hỗ trợ CNTT bên ngoài. Nhưng tất cả đều có một thách thức chung, đó là làm sao có thể xoay chuyển trước tính phức tạp ngày càng cao của môi trường CNTT, kéo theo nhu cầu cần thêm tài nguyên, kiến thức và nhân lực nhiều hơn bao giờ hết.

## Phát triển không chỉ là tồn tại

Không gian làm việc “kỹ thuật số”, “kết hợp” hay “chuyển đổi”. Dù gọi bằng cái tên nào thì thách thức lớn đặt ra vẫn là làm sao giữ cho thiết bị hoạt động tối ưu và người dùng phía đối tác hài lòng, đồng thời duy trì khả năng làm việc hiệu quả.

Mô hình làm việc từ xa hay linh hoạt cũng mang lại những thách thức riêng cho công tác hỗ trợ/sửa chữa PC, chẳng hạn như vô tình làm đổ nước lên máy, rủi ro hàng ngày, lỗi thiết bị, hay những vấn đề khác liên quan đến việc người dùng đang trong thời gian cách ly, năng suất làm việc kém và không đủ khả năng tiếp cận để hỗ trợ cho người dùng.

Đảm bảo phạm vi bảo hiểm toàn diện, mở rộng cho nhân viên làm việc tại nhà, khi đang đi trên đường và cả những người đang di chuyển đến những quốc gia khác... tất cả đều đòi hỏi phải lập kế hoạch bao quát và có nguồn lực, chi phí đáng kể.

## Đánh giá về trải nghiệm của nhân viên

Cải thiện trải nghiệm của nhân viên là một lĩnh vực mà các cấp lãnh đạo, nhất là lãnh đạo CNTT, phối hợp cùng phòng nhân sự, đang cùng nhau nắm nhiều trọng trách hơn.

Một nghiên cứu điểm chuẩn gần đây cho thấy khách hàng thường mất khoảng 3 giờ khi gửi yêu cầu hỗ trợ CNTT. Ngoài ra, 22% số người báo cáo rằng họ thấy mô hình làm việc từ xa không được hỗ trợ đầy đủ. Điều này làm nhân viên mất nhiều thời gian hơn và có thể dẫn đến cảm giác bức bối, thất vọng. Lãnh đạo CNTT cần bảo vệ đội ngũ nhân viên để tránh rơi vào tình trạng suy giảm năng suất, cảm giác thất vọng, bằng cách đảm bảo nhân viên có thể tiếp cận giải pháp hỗ trợ dễ dàng.





## Bổ sung tính ưu việt cho dịch vụ hỗ trợ CNTT

Làm cách nào để giúp nhân viên duy trì năng suất, tránh những rủi ro như hỏng pin, lỗi ổ cứng, trong khi vẫn nằm trong mức ngân sách định sẵn và chú trọng vào chuyển đổi số? Làm thế nào có thể đảm bảo phạm vi bảo hành quốc tế trên toàn cầu? Làm cách nào để có thể khai thác sức mạnh của thông tin chuyên sâu từ AI để theo dõi tình trạng thiết bị của mình?

Hẳn là có rất nhiều câu hỏi tương tự đang chờ lời giải đáp, và Lenovo có một giải pháp vẹn toàn cho vấn đề này.

## Hãy để Premier Support Plus đưa quý đối tác vượt qua khó khăn

Chúng tôi sẽ đảm trách công tác sửa chữa thiết bị để giảm bớt gánh nặng cho đội ngũ CNTT, giúp quý đối tác có thời gian đổi mới.

Premier Support Plus cho khách hàng trải nghiệm trọn vẹn khi có thể liên hệ trực tiếp với đội ngũ kỹ sư hỗ trợ của Lenovo, tăng khả năng phục hồi cũng như năng lực cho phòng ban CNTT phía đối tác. Cả người dùng và đội ngũ đều có thể nhanh chóng tăng năng suất, thúc đẩy sáng tạo, đổi mới để đưa doanh nghiệp đi lên.

# Tổng quan về Premier Support Plus

Premier Support Plus 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                                                                                                                                                     | ✓                   | ✓                    | ✓               | ✓                    |
| 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 <sup>1</sup>                                                                                           | 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 khách hàng, vào ngày làm việc tiếp theo <sup>2</sup>                                                                | X                   | X                    | ✓               | ✓                    |
| Sẵn có báo cáo tiêu chuẩn (cấp dịch vụ, lặp 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 quản lý tài sản Premier để quản lý hàng lưu kho và thông tin về Trung tâm liên hệ cao Premier                                                            | X                   | X                    | ✓               | ✓                    |
| Dự đoán trước hư hỏng, thông báo cho khách hàng và tiến hành sửa chữa <sup>3</sup>                                                                                    | X                   | X                    | X               | ✓                    |
| Có người chuyên trách để giữ quan hệ với khách hàng và lên báo cáo sức khỏe thiết bị định kỳ cho khách hàng <sup>4</sup>                                              | X                   | X                    | X               | ✓                    |
| Accidental Damage Protection (ADP) bảo hiểm cho các sự cố ngoài phạm vi của bảo hành hệ thống <sup>2</sup> và bù sẵn lượng CO <sub>2</sub> phát sinh từ việc sửa chữa | X                   | X                    | X               | ✓                    |
| Khách hàng được giữ lại ổ cứng hỏng sau khi đã thay mới <sup>2</sup>                                                                                                  | X                   | X                    | X               | ✓                    |
| Bảo hành pin trong (SBTY) trong tối đa 4 năm <sup>2</sup>                                                                                                             | X                   | X                    | X               | ✓                    |
| Chế độ chuyển vùng dịch vụ quốc tế mở rộng bảo hành ADP, KYD và SBTY trên phạm vi quốc tế                                                                             | X                   | X                    | X               | ✓                    |
| Bảo hành cho các sản phẩm tiêu dùng bán cho khách hàng thương mại                                                                                                     | X                   | X                    | ✓               | ✓                    |



# Chi tiết về Premier Support Plus

Các tính năng phòng ngừa và dự đoán kết hợp với các dịch vụ bảo vệ bổ sung để cung cấp trải nghiệm hỗ trợ tối ưu.

Giúp bộ phận CNTT chủ động trước các vấn đề, bảo vệ năng suất làm việc của doanh nghiệp và thúc đẩy trải nghiệm tích cực của nhân viên bằng cách giải quyết vấn đề nhanh chóng và khả năng tiếp cận các kỹ sư hỗ trợ 24/7.

**Premier Support:** Bảo hành VIP cho cả đội ngũ CNTT và người dùng cuối, giúp tăng năng suất với khả năng tiếp cận giải pháp ưu việt. Hoạt động 24x7x365, ưu tiên linh kiện và nhân công để sửa chữa tại chỗ khách hàng, ngay vào ngày làm việc tiếp theo.<sup>2</sup>

**Người quản lý chuyên trách (SEM)<sup>4</sup>:** Là một chuyên gia Global Lenovo Support hoạt động vì lợi ích của khách hàng, được phân công phụ trách cho quý đối tác. Bất cứ khi nào có vấn đề về cung cấp dịch vụ, khiếu nại và báo cáo hiệu suất tài sản cho tổ chức, quý đối tác đều có thể liên hệ với họ để được hỗ trợ.

**Dịch vụ Hỗ trợ mang tính chủ động và dự phòng<sup>3</sup>:** Thông tin chuyên sâu từ AI do Lenovo Device Intelligence cung cấp sẽ dự đoán trước hư hỏng để tăng tính chủ động, cho phép khắc phục trước sự cố để tránh phải ngừng hoạt động và đảm bảo năng suất.

**Accidental Damage Protection (ADP)<sup>2</sup>:** Từ sự cố đổ cà phê đến sét điện, tiết kiệm đến 93%<sup>1</sup> chi phí hỏng hóc do sự cố.\*\*\* ADP bù sẵn lượng CO<sub>2</sub> phát thải từ sửa chữa.

**Chế độ chuyển vùng dịch vụ quốc tế:** Đi công tác khắp các nước? Không cần phải lo lắng. ISE mở rộng quyền được bảo hiểm ADP, KYD và SBTY trên phạm vi quốc tế.

**Khách hàng được giữ lại ổ cứng hỏng sau khi đã thay mới<sup>2</sup>:** Giữ lại (các) ổ cứng hư sau khi thay mới và xử lý dữ liệu riêng theo tiêu chuẩn của doanh nghiệp để cải thiện bảo mật dữ liệu và đảm bảo tuân thủ các yêu cầu về quyền riêng tư và lưu giữ dữ liệu.

**Bảo hành pin trong (SBTY)<sup>2</sup>:** Các kỹ thuật viên đạt chứng nhận của Lenovo đảm bảo thay pin theo tiêu chuẩn chuyên môn của Lenovo, giảm thiểu thời gian ngừng hoạt động và góp phần vào khả năng phục hồi của doanh nghiệp.

**Phạm vi bảo hành cho các sản phẩm tiêu dùng:** nếu có một thiết bị tiêu dùng đáp ứng đúng yêu cầu của quý đối tác thì sẽ không có gì phải lo ngại. Đối tác không cần phải từ bỏ quyền lợi Premier Support Plus mà vẫn nhận được dịch vụ hoàn toàn giống với trải nghiệm hỗ trợ VIP.

\*\*\* Dựa trên dữ liệu nội bộ từ các khu vực Bắc Mỹ, Châu Âu, Trung Đông và Châu Phi, và Châu Á Thái Bình Dương cùng chi phí sửa chữa bo mạch hệ thống, màn hình LCD và ổ cứng trên ThinkPad từ tháng 4 năm 2022 đến tháng 4 năm 2023



# Hãy tiếp tục tìm hiểu thêm về Premier Support Plus

Chúng tôi sẽ hỗ trợ quý đối tác trên hành trình đạt kết quả kinh doanh thành công vang dội. Giúp **tổ chức có cơ hội cải tiến** bằng cách cởi bỏ áp lực cho đội ngũ CNTT nội bộ, bởi Premier Support Plus sẽ đảm nhận gánh nặng sửa chữa với khả năng tiếp cận dịch vụ hỗ trợ 24/7/365. Quý đối tác sẽ tận dụng các kỹ sư hỗ trợ có trình độ cao của Lenovo và **giảm bớt tình trạng thiếu nhân viên CNTT**.

**Thách thức về trải nghiệm của nhân viên sẽ không còn là trở ngại nữa** vì đã có Premier Support Plus - giải pháp liền mạch, mở rộng, đáng tin cậy cho đội ngũ nhân viên nội bộ, dù họ đang làm việc tại nhà, ở văn phòng hay trên đường đi.

## Mở ra sự cải tiến và nâng cao hiệu quả cho người dùng với dịch vụ hỗ trợ phù hợp: Premier Support Plus

Để tìm hiểu thêm về Premier Support Plus, hãy truy cập:

**[www.lenovo.com/premier-support-plus](http://www.lenovo.com/premier-support-plus)**

WWServices\_Premier-Support-Plus\_brochure\_061224\_ext\_TS

- (1) Chỉ dành cho phần mềm của Nhà sản xuất thiết bị gốc, hỗ trợ với nỗ lực tối đa cấp độ 1
- (2) Tùy theo tính sẵn có của thị trường, linh kiện và Phần cứng
- (3) Cần có sự cho phép của khách hàng và HĐH Win10 hoặc Win11; Thay thế bộ phận được đưa ra trên cảnh báo màu hổ phách, thậm chí không có xác nhận vấn đề chẩn đoán.
- (4) Tối thiểu 500 thiết bị

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, ảnh chụp 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](http://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**