



Layanan Dukungan Lenovo

# Ringankan beban tim TI Anda, berdayakan pengguna akhir Anda

## Premier Support

Mendorong transformasi digital kini makin sulit. Pekerja hybrid membutuhkan lebih banyak dukungan, sedangkan sumber daya TI sibuk melakukan tugas pemeliharaan rutin; tidak ada waktu untuk berinovasi. Kecuali jika tugas-tugas ini dapat dilimpahkan kepada orang lain.

Dengan Premier Support, Anda dapat langsung menghubungi pakar kapan saja untuk menyelesaikan masalah perangkat keras dan perangkat lunak dengan cepat. Pemecahan masalah dilakukan sesuai situasi yang Anda alami - Anda berbicara langsung dengan teknisi lokal resmi Lenovo yang siap membantu.

Dapatkan dukungan TI yang andal dan cepat setiap saat. Jadi, karyawan Anda bisa kembali fokus berinovasi.

**Untuk mempelajari lebih lanjut tentang Premier Support, kunjungi [lenovo.com/premier-support](https://lenovo.com/premier-support)**

**Smarter  
technology  
for all**

**Lenovo**

# Kami memahami tantangan yang Anda hadapi

## Tim TI Anda terlalu sibuk

Alih-alih berfokus pada pertumbuhan, waktu mereka sebagian besar dihabiskan untuk menyelesaikan tugas pemeliharaan sehari-hari. Ketika pekerja jarak jauh mengalami masalah dan kegagalan perangkat, TI bertanggung jawab untuk menyelesaikan masalahnya. Semua tugas ini terlalu berat jika hanya dibebankan kepada satu tim dengan sumber daya terbatas.

Menurut sebuah studi baru-baru ini, mendukung pekerja dalam pekerjaan sehari-hari, keamanan, dan perlindungan data dengan baik adalah tugas-tugas yang paling membebani waktu tim TI<sup>1</sup>.

Beban dan pekerjaan tim TI Anda terlalu banyak dan membebani. Bekerja dengan mitra bisnis eksternal adalah salah satu cara untuk mengurangi beban tersebut.

## Meningkatkan EX

Baik saat perangkat lambat atau terjadi masalah konektivitas, pekerja mengandalkan TI untuk memperbaiki masalah mereka dengan cepat. Respons TI yang lambat menyebabkan karyawan kehilangan fokus dan motivasi.

Pengguna akhir membuang waktu sekitar 3 jam setiap kali mereka mengirim tiket TI. Apabila tiket bisa diproses lebih cepat menjadi resolusi, hal ini dapat meminimalkan waktu henti yang terbuang sia-sia dan meningkatkan moral karyawan serta produktivitas secara keseluruhan.

Menurut Laporan Global IT Experience Benchmark, dukungan layanan TI yang dialihdayakan dapat meningkatkan pengalaman karyawan rata-rata sebesar 36%<sup>2</sup>.

## Biaya yang makin mahal

Kerja hibrid memerlukan armada perangkat yang optimal. Namun, kurangnya pekerja TI yang terampil membuat dukungan terhadap tenaga kerja hibrid yang terus berkembang menjadi jauh lebih sulit: waktu henti meningkat, dan kinerja menurun.

Teknologi berkembang pesat – dan tuntutan karyawan juga ikut berkembang. Meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan karyawan dimulai dengan menerapkan cara kerja baru dan memberikan dukungan yang mereka butuhkan.

Komunikasi langsung dan mudah dengan teknisi ahli dapat membantu karyawan menyelesaikan masalah mereka dengan lebih cepat, memberikan dukungan setiap saat untuk mereka selama bekerja.

# Jangan buang waktu TI percuma dan tingkatkan kapasitas dengan Premier Support

## Saatnya berinovasi



Ringankan beban tim TI Anda untuk fokus pada inovasi strategis. Premier Support menyediakan akses ke keahlian kelas dunia untuk menangani pemeliharaan sehari-hari, guna meringankan beban teknologi lama.

Bangun ketahanan dan kapasitas ke dalam tim TI Anda, serta alih dayakan kerusakan/perbaikan untuk meningkatkan produktivitas.

## Bantuan di mana pun, kapan pun



Berdayakan pengguna akhir Anda dengan memberikan dukungan di mana pun mereka membutuhkannya. Baik saat berada di kantor, di perjalanan, atau bekerja dari jarak jauh, karyawan dapat memecahkan masalah dengan mudah dan mendapatkan tingkat dukungan VIP yang sama.

Dengan dukungan tingkat lanjut 24 jam yang tersedia secara online dan melalui saluran telepon khusus, karyawan dapat langsung menghubungi teknisi yang tepat guna meminimalkan gangguan dan memaksimalkan produktivitas.

Resolusi masalah yang andal dan cepat meningkatkan pengalaman karyawan, dan membuat bisnis Anda terus berkembang.

# Sekilas tentang Premier Support

Premier Support memberikan dukungan TI yang mudah digunakan, andal, dan dapat diulang yang tersedia setiap saat, sehingga waktu henti berkurang dan produktivitas pengguna akhir pun meningkat.

FITUR	Dukungan Depot Dasar	Dukungan Kunjungan Dasar	Premier Support	Premier Support Plus
Dukungan kerusakan/perbaikan untuk komputer yang rusak	✓	✓	✓	✓
Dukungan teknis tingkat lanjut yang tersedia setiap saat	X	X	✓	✓
Dukungan komprehensif perangkat keras dan perangkat lunak produsen peralatan asli (OEM) <sup>3</sup>	X	X	✓	✓
Titik kontak tunggal untuk manajemen kasus secara menyeluruh yang lebih ringkas	X	X	✓	✓
Manajer Akun Teknis untuk manajemen eskalasi	X	X	✓	✓
Prioritas tenaga kerja & suku cadang satu hari kerja <sup>4</sup>	X	X	✓	✓
Pelaporan standar tersedia (tingkat layanan, pengulangan, garansi masuk/keluar, dll.)	X	X	✓	✓
Lenovo Service Connect untuk manajemen aset, dukungan produk, dan pelacakan kasus layanan (atau permintaan)	X	X	✓	✓
Opsi Tag Aset Premier untuk pengelolaan inventaris dan informasi pusat kontak Premier	X	X	✓	✓
Deteksi masalah, pembuatan kasus, dan notifikasi proaktif dan prediktif <sup>5</sup>	X	X	X	✓
Manajer Keterlibatan Layanan (SEM) untuk pelaporan aset proaktif & manajemen relasi <sup>6</sup>	X	X	X	✓
Accidental Damage Protection (ADP) mencakup kecelakaan di luar garansi sistem <sup>4</sup>	X	X	X	✓
Penyimpanan hard drive Simpan Drive Anda (KYD) <sup>4</sup>	X	X	X	✓
Perlindungan Sealed Battery (SBTY) hingga 4 tahun <sup>4</sup>	X	X	X	✓
Hak Layanan Internasional (ISE) memperluas perlindungan ADP, KYD, dan SBTY secara internasional <sup>7</sup>	X	X	X	✓
Perlindungan untuk produk konsumen yang dijual kepada pelanggan komersial	X	X	✓	✓



# Detail Premier Support

## Manajemen Akun Teknis

Gunakan satu titik kendali untuk manajemen eskalasi. Kami bekerja sama dengan TI untuk menjaga kepercayaan, sementara karyawan Anda dapat langsung terhubung dengan para pakar.

## Lenovo Service Connect

Kelola armada perangkat Anda dengan visibilitas dasar yang terinstal dan lacak level status tiket dukungan Anda dengan mudah.

## Tag Aset Premier<sup>8</sup>

Lindungi perangkat Anda di seluruh siklus hidupnya – dan kurangi risiko pencurian serta kehilangan akibat model kerja hibrid.

Tag opsional ini menunjukkan informasi jaringan dan lokasi, serta detail konfigurasi untuk visibilitas yang lebih baik.

# Mari berdiskusi

Tingkatkan produktivitas dan kepuasan dengan Premier Support.

Ringankan beban tim TI, berdayakan pengguna akhir, dan dorong transformasi digital dengan akses ke pemecahan masalah elite. Tersedia setiap saat, Anda dapat mengandalkan teknisi ahli untuk meningkatkan prioritas suku cadang dengan perbaikan di tempat satu hari kerja.

---

# Dapatkan hasil yang lebih baik.

**Pelajari lebih lanjut** tentang Premier Support

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

(1) Top SMB digital & IT pain points & solutions, what does the research say?, Konica Minolta, Juni 2021, (2) Global IT Experience Benchmark H1/2022, HappySignals, (3) Hanya perangkat lunak OEM, dukungan upaya terbaik level 1, (4) Tergantung ketersediaan pasar, suku cadang, dan HW, (5) Diperlukan otorisasi pelanggan dan OS Win10 atau Win11; Penggantian komponen disediakan pada peringatan kuning, bahkan tanpa konfirmasi masalah diagnostik, (6) Minimum 500 unit, (7) Tidak berlaku pada model UKM/konsumen, (8) Hanya tersedia untuk sistem produksi sesuai pesanan

Lenovo berhak untuk mengubah spesifikasi dan produk yang ditawarkan kapan saja, tanpa pemberitahuan. Lenovo melakukan segala upaya untuk memastikan keakuratan semua informasi tetapi tidak berkewajiban atau bertanggung jawab atas kesalahan editorial, fotografi, atau tipografi. Semua gambar hanya untuk ilustrasi semata. Untuk informasi lengkap tentang spesifikasi produk, layanan, dan garansi Lenovo, kunjungi [www.lenovo.com](http://www.lenovo.com). Lenovo dan logo Lenovo merupakan merek dagang atau merek dagang terdaftar dari Lenovo. Nama perusahaan, produk, dan layanan lain mungkin merupakan merek dagang atau tanda layanan dari pihak lain. © **Lenovo 2023. Hak cipta dilindungi undang-undang.**

Lenovo