



Lenovo 支援服務

解放您的 IT 團隊， 為終端使用者賦能

Premier Support

推動數位轉型變得越來越困難。混合式辦公使員工需要更多支援，而例行維護和維修任務卻佔據大部分的 IT 資源，讓企業幾乎沒有時間可用於創新。除非您能將繁瑣的工作轉交給其他人。

Premier Support 讓您可以直接與專家聯絡，全天候且全年無休皆可支援，快速解決硬體和軟體問題。不只是照本宣科的疑難排解，而是由具備 Lenovo 專業認證、駐點於當地的工程師，隨時準備好親自提供您協助。

取得順暢、可靠且每次皆能有效解決問題的 IT 支援，讓您的員工重新專注於創新。

若要瞭解更多 Premier Support 的資訊，請前往
lenovo.com/premier-support

Smarter
technology
for all

Lenovo

我們了解您所面臨的挑戰

您的 IT 團隊過於忙碌

他們無法專注於成長，而是將大部分時間花在日常維護工作上。遠距工作者遇到平日的意外事件和裝置故障而無法作業時，要靠 IT 來協助他們繼續作業。但這對一個資源不足的團隊來說，已造成超載的業務負擔。

最近的一項研究指出，IT 人員最大的痛點包括支援員工充分執行他們的日常工作、安全性和資料保護¹。

壓力龐大且負擔過重的 IT 團隊需要時間休息。與外部事業夥伴合作是將時間還給他們的一種方式。

強化員工體驗

無論是裝置速度過慢還是連線問題，員工都依靠 IT 團隊來解決並且期待能快速修復。IT 團隊的回應緩慢會導致人們失去專注力和動力。

終端使用者每次提交 IT 工單，都要浪費大約 3 個小時。企業需要找到方法加速建立工單到解決問題的流程，並將代價高昂的停機時間降至最低，以提高員工士氣和整體生產力。

根據全球 IT 體驗基準報告顯示，外包 IT 服務中心平均²可以提高員工體驗滿意度達 36%。

成本不斷上升

混合作業模式需要最佳化的裝置機組。然而，技巧純熟的 IT 員工短缺，使得支援需求不斷增長的混合式勞動力變得更加困難，進而導致停機時間增加，效能卻持續下滑。

科技日新月異，員工的需求也隨之變化。要讓員工滿意並提高工作效率，就要從採用新的工作方式並提供他們所需的支援開始。

順暢無阻且能直接與專業技術人員聯絡的專線，代表您的員工可以更快地解決問題，並在工作期間充分發揮他們的能力。

透過 Premier Support 將時間還給 IT 團隊並增加效能

創新的時刻到來



讓您的 IT 團隊有更多時間專注於策略性創新。Premier Support 提供世界級專業知識來涵蓋日常維護工作，減輕傳統技術的負擔。

為您自己的 IT 團隊打造彈性和效能，將故障 / 修復工作外包以提高生產力。

隨時隨地的保障



透過在終端使用者需要的任何地方提供支援來增強他們的能力。不論是在辦公室、出差或遠端工作的員工，都可以輕鬆地進行疑難排解並期望獲得相同等級的 VIP 支援。

有了全年無休、全天候的線上和電話專線進階支援，您的員工可以即刻且確實地找到合適的技術人員，從而將停機時間降至最低並提高生產力。

可靠、快速的問題解決方案可提升員工體驗並讓您的企業保持成長。

Premier Support 方案總覽

Premier Support 提供順暢、可靠且可重複的 IT 支援，能有效解決您的問題，減少停機時間，將終端使用者的工作效率提升至最高。

特色	基本維修站支援	基本現場支援	Premier Support	Premier Support Plus
損壞機器的故障 / 修復支援	✓	✓	✓	✓
全天候且全年無休的進階技術支援	X	X	✓	✓
全方位硬體與原有設備製造商 (OEM) 的軟體支援 ³	X	X	✓	✓
透過單一接洽窗口簡化端對端的案件管理	X	X	✓	✓
管理呈報問題的技術客戶經理	X	X	✓	✓
優先安排下一個工作日到府維修的現場人力和零件 ⁴	X	X	✓	✓
提供標準報告 (服務等級、重複情況、保固期內 / 外等等)	X	X	✓	✓
Lenovo Service Connect 提供資產管理、產品支援和服務案件 (或要求) 追蹤	X	X	✓	✓
Premier 資產標籤選項提供庫存管理和 Premier 聯絡中心資訊	X	X	✓	✓
主動式和預測性問題的偵測、案件建立和通知 ⁵	X	X	X	✓
Services Engagement Manager (SEM) 提供主動資產報告和關係管理 ⁶	X	X	X	✓
意外損壞保護 (ADP)，為超出系統保固範圍的意外提供保障 ⁴	X	X	X	✓
保留客戶硬碟 (KYD) ⁴	X	X	X	✓
長達 4 年的密封式電池 (SBTY) 保固期 ⁴	X	X	X	✓
國際服務權利 (ISE) 將 ADP、KYD 和 SBTY 的保障擴大到國際範圍 ⁷	X	X	X	✓
銷售給商業客戶的消費產品保障	X	X	✓	✓

Premier Support 詳細資訊

技術客戶管理

設置單一窗口負責問題呈報管理。我們會與 IT 聯絡以維護信任關係，而您的員工可以立即與 Lenovo 專家聯繫。

Lenovo Service Connect

透過預先安裝的基礎能見度來管理您的裝置機組，您可以輕鬆追蹤支援工單的狀態等級。

Premier 資產標籤⁸

為裝置的整個生命週期提供保護，並降低因混合工作模式而可能導致的失竊和遺失風險。

這些選用標籤會顯示網路和位置資訊以及配置詳細資料，以提供最佳的能見度。

我們來談談

透過 Premier Support 讓生產力和滿意度回到正軌。

透過頂級的疑難排解服務方案來解放您的 IT 團隊、提升您的終端使用者效能並推動數位轉型。我們的專業技術人員提供全年無休且全天候的服務，讓您放心享有優先權益：於下一個工作日快速取得維修零件與到府維修人力。

獲得更佳成果。

瞭解更多關於 Premier Support 的資訊

WWServices_Premier-Support_brochure_080723_ext_TS

(1) 中小企業數位和 IT 團隊的主要痛點及解決方案，研究報告的內容如何？Konica Minolta，2021 年 6 月；(2) 全球 IT 體驗基準 H1/2022 HappySignals；(3) 僅限 OEM 軟體 1 級最佳支援；(4) 視市場、零件和硬體可用性而定；(5) 需要客戶授權和 Win10 或 Win11 作業系統；即使未確認診斷問題，也會在黃色警告時提供零件更換服務；(6) 最少 500 單位；(7) 不適用於中小企業 / 消費者型號；(8) 僅適用於按訂單生產的系統

Lenovo 保留隨時修改產品內容和規格的權利，恕不另行通知。Lenovo 會盡力確保所有資訊的正確性，但不對任何編輯、攝影或排版錯誤負責。所有圖片僅適用於說明用途。如需完整的 Lenovo 產品、服務與保固規格，請造訪 www.lenovo.com。Lenovo 和 Lenovo 標誌為 Lenovo 之商標或註冊商標。其他公司、產品和服務名稱，可能是第三者的商標或服務標誌。© Lenovo 2023. All rights reserved.

Lenovo