



Layanan Dukungan Lenovo

Membuka peluang untuk hasil yang lebih baik

Premier Support Plus

Tim IT Anda berkuat dengan pemeliharaan rutin dan mendukung beban kerja, tanpa ada banyak waktu untuk berinovasi. Rekrutmen untuk menutup kekurangan staf IT juga bukan hal yang mudah.

Mendukung tenaga kerja jarak jauh sekaligus mendorong transformasi digital merupakan hal yang sangat menantang bagi CIO dan tim IT. Organisasi perlu beradaptasi dengan teknologi dan praktik baru dengan cepat.

Untuk mempelajari lebih lanjut tentang Premier Support Plus, kunjungi lenovo.com/premier-support-plus

Smarter
technology
for all

Lenovo

Perubahan segera datang

Beberapa faktor yang berperan dalam kompleksitas tempat kerja digital saat ini antara lain:

- Evolusi teknologi yang cepat & kekurangan profesional dukungan IT yang terampil
- Tim dukungan IT kewalahan mengatasi banyaknya tugas pemeliharaan sehari-hari
- Makin banyaknya perangkat & platform yang harus didukung
- Kebutuhan dukungan untuk tempat kerja jarak jauh, hybrid, dan di kantor serta jam kerja yang fleksibel
- Pengalaman karyawan (EX) yang buruk berdampak pada moral dan produktivitas karyawan, bahkan meningkatkan tingkat pengunduran diri karyawan

Satu solusi dukungan sederhana untuk IT yang kompleks

Dari UKM hingga perusahaan global, perusahaan di seluruh dunia harus menyesuaikan solusi IT mereka untuk memenuhi kebutuhan di era pascapandemi. Ini termasuk solusi dukungan IT.

Kebutuhan akan layanan dukungan IT eksternalnya mungkin sedikit berbeda, tetapi kendalanya sama, yaitu bagaimana cara mengatasi kompleksitas lingkungan IT yang kian meningkat, yang memerlukan lebih banyak sumber daya, pengetahuan, dan tenaga ahli.

Berkembang, jangan hanya bertahan

Tempat kerja digital. Tempat kerja hybrid. Tempat kerja yang bertransformasi. Apa pun lingkungan kerjanya, menjaga keoptimalan perangkat dan kepuasan serta produktivitas pelanggan adalah tantangan besar.

Bekerja dari jarak jauh atau saat dalam perjalanan menghadirkan tantangan khusus bagi dukungan PC, seperti tidak sengaja terkena tumpahan, keteledoran, dan kegagalan perangkat, serta mengatasi masalah seputar isolasi pengguna, produktivitas yang buruk, dan akses dukungan yang tidak memadai.

Memastikan perlindungan yang komprehensif dan dapat diskalakan untuk personel yang bekerja di rumah, dalam perjalanan, dan pelancong internasional memerlukan sumber daya, biaya, dan perencanaan yang besar.

Meningkatkan pengalaman karyawan

Meningkatkan EX (pengalaman karyawan) adalah area di mana CIO dan pemimpin IT mengambil tanggung jawab yang lebih besar, sering kali berkolaborasi dengan sumber daya manusia.

Studi tolok ukur terbaru menunjukkan bahwa pengguna biasanya perlu waktu sekitar 3 jam* untuk mengirimkan tiket dukungan IT. Selain itu, 22% melaporkan bahwa dukungan untuk kerja jarak jauh masih kurang. Hal ini memperbanyak waktu yang terbuang sia-sia dan meningkatkan kesulitan karyawan. Kepemimpinan IT perlu melindungi pelanggan internal dari ketidakpuasan dan hilangnya produktivitas ini dengan memastikan solusi dukungan dapat diakses dengan baik.



Saatnya menambahkan Plus ke dukungan IT Anda

Bagaimana Anda dapat melindungi produktivitas karyawan dari hal tak terduga seperti kegagalan baterai atau hard drive pada saat yang sama dengan tetap mengontrol anggaran dan berfokus pada transformasi digital? Bagaimana Anda dapat memastikan perlindungan internasional di berbagai negara? Bagaimana cara memanfaatkan kecanggihan wawasan AI untuk memantau kondisi armada perangkat Anda?

Anda mungkin menanyakan banyak pertanyaan serupa. Kami menghadirkan solusi tunggal.

Serahkan semuanya pada Premier Support Plus

Kami akan menangani segalanya sehingga tim IT Anda dapat bebas berinovasi tanpa beban kerusakan/perbaikan.

Premier Support Plus menghilangkan hambatan/gangguan dari pengalaman pengguna dengan menyediakan akses langsung ke teknisi dukungan Lenovo serta membangun ketahanan dan kapasitas ke dalam fungsi IT Anda. Pengguna dan tim bisa lebih produktif dan memiliki kreativitas untuk meningkatkan pertumbuhan bisnis.

Sekilas Premier Support Plus

Premier Support Plus memberikan dukungan IT 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 24 x 7 x 365	X	X	✓	✓
Dukungan komprehensif perangkat keras dan perangkat lunak produsen peralatan asli (OEM) ¹	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 ²	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 ³	X	X	X	✓
Manajer Keterlibatan Layanan (SEM) untuk pelaporan aset proaktif & manajemen relasi ⁴	X	X	X	✓
Accidental Damage Protection (ADP) mencakup kerusakan di luar garansi sistem ² dan sudah termasuk penyeimbangan CO ₂ pada perbaikan	X	X	X	✓
Penyimpanan hard drive Simpan Drive Anda (KYD) ²	X	X	X	✓
Perlindungan Sealed Battery (SBTY) hingga 4 tahun ²	X	X	X	✓
Hak Layanan Internasional (ISE) memperluas perlindungan ADP, KYD, dan SBTY secara internasional	X	X	X	✓
Perlindungan untuk produk konsumen yang dijual kepada pelanggan komersial	X	X	✓	✓

Detail Premier Support Plus

Fitur prediksi dan pencegahan digabungkan dengan layanan perlindungan tambahan untuk memberikan pengalaman dukungan terbaik.

Bantu IT dalam mengatasi masalah, melindungi produktivitas bisnis, dan menghasilkan EX yang baik dengan resolusi masalah cepat serta akses setiap saat ke teknisi dukungan.

Premier Support: Perlindungan VIP untuk staf IT dan pengguna akhir yang mampu meningkatkan produktivitas dengan akses ke pemecahan masalah elit. Tersedia setiap saat, memanfaatkan prioritas suku cadang dengan respons NBD dan tenaga kerja di lokasi untuk perbaikan.²

Manajer Keterlibatan Layanan (SEM)⁴: Ahli Dukungan Global Lenovo dan advokat pelanggan khusus untuk Anda. Mereka adalah titik kontak untuk masalah penyampaian layanan, eskalasi, dan pelaporan kinerja aset untuk organisasi Anda.

Dukungan Proaktif dan Prediktif³: Wawasan AI insights yang didukung oleh Lenovo Device Intelligence memberikan peringatan proaktif dan prediktif untuk mencegah masalah guna menghindari waktu henti dan memastikan produktivitas.

Accidental Damage Protection (ADP)²: Mulai dari tumpahan kopi hingga lonjakan listrik, hemat hingga 93%¹ untuk perbaikan pada kerusakan yang tidak disengaja.^{***} ADP sudah termasuk penyeimbangan CO₂ pada perbaikan apa pun.

International Services Entitlement (ISE): Bepergian ke luar negeri untuk bisnis? Tenang. ISE memperluas perlindungan ADP, KYD, dan SBTY Anda secara internasional.

Simpan Drive Anda (KYD)²: Simpan drive Anda dan buang data bisnis sesuai ketentuan Anda, tingkatkan keamanan data, dan pastikan kepatuhan dengan persyaratan privasi dan retensi data.

Perlindungan Sealed Battery (SBTY)²: Teknisi bersertifikasi Lenovo memastikan penggantian baterai yang efektif dan efisien saat dibutuhkan, yang meminimalkan waktu henti dan menjaga ketahanan bisnis.

Perlindungan untuk produk konsumen: Jika perangkat konsumen sudah sesuai dengan kebutuhan Anda, bagus. Tidak perlu melepaskan Premier Support Plus dan Anda akan mendapatkan pengalaman dukungan VIP yang sama persis.

*** Berdasarkan data internal regional NA, EMEA, dan AP serta biaya perbaikan board sistem, LCD, dan hard drive di ThinkPad sejak April 2022 hingga April 2023

Mari lanjutkan percakapan tentang Premier Support Plus

Kami akan mendukung upaya Anda untuk mencapai hasil bisnis yang positif. Memberikan peluang **inovasi di organisasi Anda** dengan meringankan beban tim IT internal Anda. Serahkan semuanya kepada Premier Support Plus dengan akses dukungan setiap saat. Anda dapat memanfaatkan teknisi dukungan Lenovo yang berkualifikasi tinggi **tanpa perlu mengalami kekurangan staf IT**.

Kurangi tantangan EX dengan pengalaman Premier Support Plus kami yang mudah digunakan, terukur, dan dapat diandalkan untuk pelanggan internal Anda — baik saat berada di rumah, di kantor, atau dalam perjalanan di mana pun.

Eksplorasi inovasi dan tingkatkan efisiensi pengguna dengan dukungan yang tepat: Premier Support Plus

Untuk mempelajari lebih lanjut tentang Premier Support Plus, kunjungi:

www.lenovo.com/premier-support-plus

WWServices_Premier-Support-Plus_brochure_061224_ext_TS

- (1) Hanya perangkat lunak OEM, dukungan terbaik tingkat 1
- (2) Tergantung ketersediaan pasar, suku cadang, dan HW
- (3) Otorisasi pelanggan dan OS Win10 atau Win11 diperlukan; Penggantian komponen tersedia pada peringatan kuning, bahkan tanpa konfirmasi masalah diagnostik.
- (4) Minimum 500 unit

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 produk, layanan, dan spesifikasi garansi Lenovo, kunjungi 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