



Lenovo 支援服務

打開通往成功的大門

Premier Support Plus

您的 IT 團隊都疲於例行維護和支援工作，幾乎沒剩多少時間可以進行創新。面對 IT 技能短缺，招聘是一大挑戰。

在推動數位轉型的同時一邊支援遠距勞動力，這對資訊長 (CIO) 和 IT 團隊極具挑戰性。各組織都得迅速迎合新技術和做法。

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

Smarter
technology
for all

Lenovo

改變即將來臨

在現今複雜的數位工作場所中，有幾個因素在起作用，例如：

- 技術發展迅速且缺乏熟練的 IT 支援專業人員
- 大量日常維護任務使 IT 支援團隊不堪負荷
- 需要支援的裝置與平台越來越多
- 辦公室、遠距和混合式工作場所的支援需求，以及彈性工時
- 不佳的員工體驗 (EX) 會影響員工士氣、生產力，甚至會提高員工流失率

複雜的 IT 問題，交給簡單的單一支援解決方案

從中小型企業到全球企業，全球各地的公司都必須調整其 IT 解決方案，以滿足後疫情時代的需求。這包括 IT 支援解決方案。

他們可能對外部 IT 支援服務的期望略有不同，但在不同情況下面對的相同挑戰，是如何因應比以往需要更多資源、知識和人力的日益複雜 IT 環境。

不僅生存，還要繁榮

數位化工作場所。混合式工作場所。轉型後的工作場所。無論怎麼貼標籤，讓裝置機組保持最佳化，讓內部客戶滿意和發揮生產力，都是巨大的挑戰。

遠距工作或在旅途中工作會帶來特定的個人電腦支援挑戰，例如意外灑灑、日常意外和裝置故障，以及克服使用者隔離、生產力低下和支援不足等問題。

確保對居家工作者、旅途工作者和國際旅行工作者提供全面、可擴充的保障需要相當大的資源、開支和規劃。

為員工體驗定價

越來越多的資訊長 (CIO) 和 IT 主管意識到必須承擔更多責任來改善員工體驗 (EX)，他們通常會與人力資源部門合作來進行。

最近一項基準研究顯示，當使用者提交 IT 支援工單尋求協助時，他們通常會浪費約 3 個小時的時間^{*}等候問題解決。此外，有 22% 的人表示遠距工作沒有得到充分的支援。這累積起來造成許多時間浪費，並且很可能讓員工感到沮喪。IT 主管需要確保提供流暢的支援解決方案，來避免內部客戶產生這種不滿情緒和喪失生產力的影響。



為您的 IT 支援服務提供 Plus 更加分

在保持對預算的控制和專注於數位化轉型的同時，如何保護員工生產力免受失誤（例如電池或硬碟失效）的影響？如何確保全球範圍的國際保固保障？如何利用 AI 的深入解析能力來監控裝置機組的運作狀況？

您可能會問很多類似的問題。這個單一解決方案能回答所有問題。

讓 Premier Support Plus 代替團隊承受壓力

我們將承擔這些繁重的工作，減輕您 IT 團隊的壓力，讓您有時間消除團隊的故障 / 維修負擔，釋出更多時間進行創新。

Premier Support Plus 透過讓使用者直接聯繫 Lenovo 的支援工程師，為您的 IT 部門增加彈性和效率，進而消除了使用者體驗中產生的負面感受。使用者和團隊都能迅速恢復生產力，而釋放的創造力則能促進企業的發展。

Premier Support Plus 一覽

Premier Support Plus 提供緊密銜接、可靠且可重複的 IT 支援，每次都有效，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	✓	✓
全方位硬體與原設備製造商 (OEM) 的軟體支援 ¹	X	X	✓	✓
透過單一接洽窗口簡化端對端案件全程管理	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的現場人工和零件 ²	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 ³	X	X	X	✓
Services Engagement Manager (SEM) 提供主動資產報告和關係管理 ⁴	X	X	X	✓
Accidental Damage Protection (ADP) 涵蓋超出系統保固範圍的事故 ² ，並包括維修的 CO ₂ 抵減	X	X	X	✓
保留客戶硬碟 (KYD) 硬碟保留 ²	X	X	X	✓
密封式電池 (SBTY) 保固最長可達 4 年 ²	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	X	X	X	✓
銷售給商業客戶的消費產品保障	X	X	X	✓

Premier Support Plus 詳細資訊

結合預測和預防功能以及額外的保護服務，可以提供最優質的支援體驗。

透過快速解決問題，並且可以全年無休隨時聯繫支援工程師，協助企業的 IT 團隊提前一步解決問題，保護企業生產力並提供絕佳的員工體驗 (EX)。

Premier Support：為 IT 人員和終端使用者提供 VIP 服務，透過菁英工程師的專業疑難排解服務提高工作效率。全年無休隨時提供支援服務，根據優先等級安排零件，並保證在下一個工作日 (NBD) 內回應客戶，或派員至現場維修。²

Services Engagement Manager (SEM)⁴：您指定的全球 Lenovo 支援中心專家和客戶代言人。他們是貴組織的服務交付問題、問題向上呈報和資產績效報告的單一聯絡人。

主動式和預測性支援³：由 Lenovo Device Intelligence 提供支援的 AI 深度解析，可提供主動和預測性警示，使得問題得以事先預防或處理，以避免停機並確保工作效率。

Accidental Damage Protection (ADP)²：從咖啡潑灑到電壓突波，意外損壞維修費可節省高達 93%¹。*** ADP 包括任何維修的 CO₂ 抵減。

國際服務權利 (ISE)：需要在世界各地進行商務旅行？不用擔心。ISE 將您的 ADP、KYD 和 SBTY 保固範圍擴展到全球。

保留客戶硬碟 (KYD)²：按照您的要求保留硬碟和處理商業資料，提高資料安全性，確保遵守資料隱私和保留法規的規定。

密封式電池保固 (SBTY)²：Lenovo 認證技術人員可確保在需要更換電池時進行有效和高效率的更換，這有助於將停機時間減到最低，並提升恢復營運的彈性。

消費產品的保固範圍：如果消費性裝置最符合您的需求，也沒問題。無需放棄 Premier Support Plus，您將獲得完全相同的 VIP 支援體驗。

*** 根據來自北美洲 (NA)、歐洲、中東和非洲 (EMEA) 以及亞太地區 (AP) 的內部資料，和 2022 年 4 月至 2023 年 4 月期間 ThinkPad 主機板、LCD 和硬碟維修的成本

讓我們繼續討論 Premier Support Plus

我們會支持您達成理想的業務成果。

Premier Support Plus 透過提供全天候且全年無休的支援，釋放內部 IT 團隊的壓力，承擔故障修復的責任，為您的組織打開創新之門。您可以利用高素質的 Lenovo 支援工程師，緩解 IT 人員短缺問題。

我們緊密連結、可擴充且可靠的 Premier Support Plus 體驗，可以減少員工體驗 (EX) 方面的挑戰，無論他們是居家工作、在辦公室中，還是介於兩地之間的任何地方。

透過提供最正確的 Premier Support Plus 支援，釋放創新能力並提高使用者工作效率

若要瞭解更多 Premier Support Plus 的資訊，請前往：

www.lenovo.com/premier-support-plus

WWServices_Premier-Support-Plus_brochure_061224_ext_TS

- (1) 僅限 OEM 軟體，第 1 級最高程度支援
- (2) 取決於市場、零件和硬體供應情形
- (3) 需要客戶授權和 Win10 或 Win11 作業系統；即使未確認診斷問題，琥珀色警報也會提供元件更換服務。
- (4) 最少 500 個單位

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