

高级支持

专属支持工程师 (DSE)



更快的解决时间

由熟悉您的 IT 环境且可接触 OT 资源的顶级产品专家提供。



主动预防问题

您的 DSE 在风险导致问题之前识别风险。



IT 团队的工作效率提高

您的 IT 员工可以专注于战略计划，而不是支持和故障排除。



软件价值提升

您的 DSE 将优化性能和您从 OT 软件中获得的价值。

提供专门技术以实现业务连续性

通过高级专属支持工程师 (DSE)，您将获得 OpenText 最高级别的支持 - 一位全职高级工程师将深入了解您的部署情况，并与您携手优化您的环境。

您的 DSE 将作为您的单独联络员，为您提供技术指导和事件处理服务，并与 OpenText 后端团队和工程团队协作，加快问题解决速度。

通过应用最佳实践并提供路线图指导，DSE 可帮助您预防问题、降低运营风险，并确保您的 OpenText 解决方案发挥最大效益。

包含什么

您的 DSE 将与支持客户经理 (SAM) 合作，提供量身定制的服务、积极主动的指导和快速的事件解决。您的 DSE 还会应用 OpenText 最佳实践，主动降低运营风险，并增强您环境的稳定性。

专属支持工程师 (DSE)

- **单独联络员：**您的 DSE 负责解决约定产品领域内的问题，并根据需要协助处理领域外的问题。由于您的 DSE 对您的环境有着深入的了解，因此他们能够及早预见问题，并与 OpenText 专家协同合作，从而避免业务中断。
- **优先目标响应时间：**工作时间：若严重性级别为 1 则 15 分钟内；若严重性级别为 2 则 1 小时内。这些增强型响应承诺确保关键问题得到及时处理，即使在运营高峰期也能帮助维持业务连续性。

- **计划待命和现场时间：**为了适应工作时间之外的关键升级或维护活动，安排您的 DSE 每年待命两次，每次待命时间长达 8 小时。如果 DSE 在您的办公室办公，他们可以每周在办公室工作 4 天，远程办公 1 天。
- **主动技术服务：**为了帮助您充分利用 OT 解决方案并防止问题和优化性能，您的 DSE 将提供最佳管理实践方面的指导，执行年度健康检查，协助升级规划，并根据需要审查现有的产品路线图信息。

支持客户经理 (SAM)

- **对接：**您的 SAM 将欢迎您的加入，引见您的 DSE，审查您的权益和流程，并提供持续的审查。此对接培训流程旨在确保您的团队了解如何有效地使用高级支持服务，以及您的 DSE 将如何融入您的日常运营。
- **事件管理和业务审查：**您的 SAM 会定期安排事件审查，以确保事件得到有效处理；此外，还会主持季度审查，届时 DSE 将深入分析反复出现的趋势，并提出建议，以提高未来的支持能力，并随着时间的推移减少重复事件。
- **上报管理和捍卫：**您的 SAM 管理 1 级严重性的上报，调动资源，并及时向领导层汇报。您的 SAM 确保领导层知晓 1 级严重性事件，并确保所有必需的 OpenText 工程团队保持一致，以帮助快速解决问题。他们是您与 R&D 和 OT 领导沟通的代言人，以确保您的重要请求得到应有的关注。

了解更多

了解更多关于 [高级支持](#) 的信息，或 [联系我们](#)，了解更多信息。

关于 OpenText

OpenText 为数字世界提供支持，帮助组织安全地大规模管理信息，访问 [opentext.com](https://www.opentext.com)。