

プレミアムサポート

専任サポートエンジニア (DSE)



より迅速な問題解決

お客様のIT環境に精通し、OTリソースにアクセスできるトップレベルの製品専門家が対応します。



プロアクティブな問題予防

DSE はリスクが問題に発展する前にそれを特定します。



IT チームの生産性向上

ITスタッフはサポートやトラブルシューティングではなく、戦略的な取り組みに専念することができます。



ソフトウェアによる価値創出の加速

DSE がパフォーマンスと OT ソフトウェアから得られる価値を最適化します。

ビジネス継続性に特化した専門知識

プレミアム専任サポートエンジニア (DSE) により、OpenText が提供する最高レベルのサポートをご利用いただけます。専任の上級エンジニアが、お客様の実装環境を詳細に把握し、お客様と連携して環境の最適化を図ります。

DSE は技術ガイダンスやインシデント対応の専用窓口としての役割を果たし、OpenText バックラインチームやエンジニアリングチームと連携して、問題解決までの時間を短縮します。

ベストプラクティスの適用やロードマップに関するガイダンスを通じて、DSE は問題を未然に防止し、運用リスクを低減するとともに、OpenText ソリューションが最大のメリットを確実にもたらすようサポートします。

ご提供内容

DSE はサポートアカウントマネージャー (SAM) と連携し、お客様のニーズに合わせたサポート、先を見越したアドバイス、そして迅速なインシデント解決を行います。また、OpenText のベストプラクティスを適用して運用リスクを未然に最小限に抑え、お客様の環境の安定性を高めます。

専任サポートエンジニア (DSE)

- ・ 専用窓口 : DSE は合意された製品分野における問題解決に対して最終的な責任を担っていますが、必要であればその分野外の課題にも対応します。DSE はお客様の環境を深く理解しているため、早期に問題を予測し、OpenText のエキスパートと連携して業務中断を防止することができます。

- ・ 目標応答時間の優先順位付け：営業時間：重大度 1 が 15 分間、重大度 2 が 1 時間。このように応答への取り組みを強化することで、重要な問題にも即座に対応できるようになり、運用ピーク時であってもビジネス継続性を維持できるよう支援します。
- ・ 予定待機時間とオンサイト時間：営業時間外に重要なアップグレードやメンテナンス作業を行うため、年 2 回、1 回につき最大 8 時間待機するように DSE のスケジュールを組んでください。お客様のオフィスに配置された DSE については、週 4 日はオフィス勤務、1 日はリモート勤務とすることができます。
- ・ プロアクティブな技術サービス：お客様が OT ソリューションを最大限活用し、問題を未然に防止し、パフォーマンスを最適化できるよう、DSE が管理のベストプラクティスに関するメンタリング、年次の健全性チェック、アップグレード計画の支援を行うほか、必要に応じて利用できる製品ロードマップ情報の確認も行います。

サポートアカウントマネージャー (SAM)

- ・ オンボーディング：SAM がご挨拶して担当の DSE をご紹介し、権限やプロセスを確認して、継続的にレビューを提供します。このオンボーディングプロセスにより、お客様のチームは、プレミアムサポートを効果的に活用する方法や、DSE が日常業務にどのように組み込まれるかを確実に理解できます。
- ・ インシデント管理およびビジネスレビュー：SAM が定期的なインシデントレビューのスケジュールを設定し、インシデントの対応が進んでいることを確認します。また、四半期ごとにレビューを実施し、そこで DSE が繰り返し見られる傾向に関するインサイトを提供し、今後のサポート性の向上やインシデント再発の継続的な低減に向けた提言を行います。
- ・ エスカレーション管理およびアドボカシー：SAM は、重大度 1 のエスカレーションを管理し、リソースを投入し、経営陣に随時情報提供します。SAM は、重大度 1 のインシデントが経営陣に確実に認識されるようにするとともに、迅速な問題解決をサポートするために必要なすべての OpenText エンジニアリングチームが連携するよう調整します。彼らは研究開発部門や OT 部門のリーダーに対するお客様の代弁者として、お客様にとって重要なリクエストが適切に扱われるよう尽力します。

詳細

詳細については、[プレミアムサポート](#)でご確認ください。あるいは、[お問い合わせ](#)からご連絡いただくことも可能です。

OpenText について

OpenText は真のデジタル世界を実現し、組織が大規模な情報を安全に管理できるよう支援します。[opentext.com](https://www.opentext.com) でご確認ください。