

Premium Support

指定支援工程師 (NSE)



直接聯繫資深支援專家
以便更快速、更有效地解決
問題。



個人化支援
根據您的環境與需求量身打
造。



優先回應時間
因應您最緊急的問題。

個人化支援助你一臂之力邁向成功

在步調快速的數位世界裡，軟體環境的複雜程度前所未見。擁有一位既可靠又瞭解您的基礎設施並且全力協助您邁向成功的專家，很可能為您帶來驚人的改變。

您的指定支援工程師 (NSE) 等於是您技術團隊的延伸成員，不僅提供專家支援、加速解決問題，還能與您的營運目標保持同步。

NSE擁有深厚的產業經驗，能夠快速診斷及解決複雜難題，縮短停機時間並保持效能穩定。

您的Premium NSE會花時間瞭解您的具體需求、管理反應性的問題、提供即時更新，並且能夠與OpenText各部門協作，加快解決問題的速度。這種量身訂製的做法可確保依您的環境提供有效率且專業的支援。

結合技術專長與個人化服務，這股強大的力量可幫助您的團隊保持專注、反應敏捷、在競爭中脫穎而出。

包含的內容

為了確保您能長期獲取成功，專屬指定支援工程師 (NSE) 和客戶支援經理 (SAM) 將共同合作提供個人化、高接觸的服務。

導入流程有助於創造長期的成功

順暢的導入流程經驗為長久的價值奠定基礎。您的客戶支援經理 (SAM) 會介紹您的 Premium 指定支援工程師 (NSE)、檢視您的支援權利、向您詳細說明重要資源，確保您能夠充分利用您的支援計畫。這是積極主動的開始，再輔以年度支援業務檢討，有助於支援能隨著不斷變化的目標而調整，進而帶動持續改善。

主要聯絡窗口

在營業時間內可略過佇列，直接與您的專屬NSE連線（支援最多6位客戶、35項支援事件），確保個人化、高接觸的服務。

優先目標回應時間

營業時間內，NSE將優先處理您的事件，並提出以下的回應承諾：

- 第1級嚴重性事件：30分鐘內回應
- 第2級嚴重性事件：1小時內回應

向上呈報管理

如為第1級嚴重性事件，您的SAM將協調向上呈報作業：調動必要資源，並在事件解決過程中告知貴組織最新狀況。

事件管理與倡導

SAM在季度事件檢討會議中可為客戶代表，確保您的重大問題能獲得應有的注意並緊急處理。此外，SAM將會找出能增強您整體支援體驗的機會。

深入瞭解

深入瞭解 [Premium Support](#)，或[與我們聯絡](#)取得更多資訊。

關於OpenText

OpenText為各組織提供更完善的資訊處理方式，讓您不論是在地端或雲端數位環境中都能安心管理資訊。有關OpenText (NASDAQ/TSX: OTEX) 的詳細資訊，請造訪 [opentext.com](https://www.opentext.com)。