



高级支持

企业支持经理 (ESM)



捍卫和上报管理

您的 ESM 在 OpenText 范围内捍卫您的优先事项，快速跟踪关键问题以减少中断。



战略支持治理

您的 ESM 提供结构化监督，包括定期审查、跟踪以及与您的业务目标保持一致。



服务质量和责任

专属 ESM 推动更强的协调、更清晰的所有权和更顺畅的支持体验。



任务关键型系统的风险缓解

您的 ESM 负责预测风险，并确保在关键时刻准备好上报路径、流程和资源。

战略支持领导力

有了高级企业支持经理 (ESM)，您即获得战略支持顾问，他/她将确保交付的支持与您的业务目标保持一致。您的 ESM 专注于非技术支持管理，确保案例进展、协调上报并提供季度业务审查。

您的 ESM 与您的技术联络人建立牢固的关系，并充当您在 OpenText 团队（研发、产品管理和客户支持）内的大使，以确保交付的支持始终符合您的目标。

通过定期审查和监控您的优先事件，您的 ESM 帮助防止延迟，在需要时协调额外的资源，并指导案例进展以保持势头并减少运营中断。

包含什么

您的高级企业支持经理 (ESM) 为产品组提供战略支持管理（受地区限制），并为不多于 6 个的客户提供支持，以确保专注于顺利为您提供支持。您的高级 ESM 在工作时间均可提供支持。您可以安排 ESM 每年访问您的现场长达四天，以了解您的产品实施情况和业务优先级，从而更好地管理您的支持体验。

顺利对接助力您的成功

您的 ESM 的第一步是对接，与利益相关方会面，审查您的环境，并制定支持计划，以定义支持交付中涉及的可交付成果、流程和人员。这样可确保清晰了解目标、流程和职责。

单独联络员

您的 ESM 充当您的主要支持管理联络员，与 OpenText 团队合作，确保快速上报，并及时处理请求的解决方案。

优先级支持

事件通过您的 ESM 涵盖的产品的优先级支持队列解决，对于严重性级别为 1 的事件，增强型目标响应时间为 30 分钟，对于严重性级别为 2 的事件，响应时间为 1 小时，并将分配给更有经验的支持代理。

事件和上报管理与捍卫

您的 ESM 在控制面板中跟踪事件趋势，主持案例审查，并提供建议以防止再次发生并强化可支持性。您的 ESM 捍卫您的业务需求，与工程和产品团队协调上报，以确保快速、可见的进展。

业务审查

您的 ESM 将主持季度审查，以深入了解反复出现的趋势，审查版本现时性，并提出建议，以提高未来的可支持性并随着时间的推移减少重复事件。

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)。