

プレミアムサポート

エンタープライズサ ポートマネージャー (ESM)



アドボカシーおよびエスカレーション管理

ESM は OpenText におけるお客様の優先事項を擁護し、重大な課題を素早く追跡して業務の中断を軽減します。



戦略的サポートガバナンス

ESM は、定期的なレビュー、追跡およびビジネス目標との整合性を含む、体系的な監視を行います。



サービス品質と説明責任

専任の ESM が連携の強化、責任の明確化、サポート体験の円滑化を実現します。



ミッションクリティカルなシステムのリスク軽減

ESM はリスクを予期し、いざという時に備えてエスカレーションの経路、プロセス、リソースを準備万端にしておきます。

戦略的なサポートのリーダーシップ

プレミアムエンタープライズサポートマネージャー (ESM) により、お客様のビジネス目標に合わせてサポート提供を調整する戦略的なサポートアドバイザーを活用できます。ESM は技術的でないサポート管理に専念し、案件の進捗管理、エスカレーションの調整、四半期ごとのビジネスレビューを行います。

ESM は、お客様の技術担当者と強固な関係を構築し、OpenText の複数のチーム（研究開発、製品管理、カスタマーサポート）におけるお客様の窓口として、サポート提供が常にお客様の目的に沿ったものとなるようにします。

優先度の高いインシデントを定期的に評価・監視することで、ESM は遅延防止を支援し、必要な場合には追加リソースを調整し、また案件の進捗管理を通じて業務の勢いを維持しつつ、業務の中断を軽減します。

ご提供内容

プレミアムエンタープライズサポートマネージャー (ESM) は、製品グループの戦略的サポート管理を行い（地域による制限が適用）、またお客様のサポート成功に専念できるようサポート対象の顧客数を 6 社までに限定しています。プレミアム ESM は、営業時間中に対応可能です。ESM がお客様の現場を訪問する日程は、年 4 日まで設定することができます。これにより、ESM は製品の実装状況やビジネスの優先事項を把握して、サポート体験をより適切に管理できるようになります。

成功を目指す土台となるオンボーディング

ESM はまず、ステークホルダーとのミーティング、環境の評価、サポート提供に関わる成果物、プロセス、担当者を明確にするためのサポートプランの策定を行うことからオンボーディングを開始します。これにより、目標、プロセスおよび責任を明確に把握することができるようになります。

専用窓口

ESM はお客様のサポート管理の主な窓口として、OpenText チームと連携することで、エスカレーションが迅速に行われるとともに、リクエストへの対応がタイミングよく行われるようにします。

優先サポート

ESM が対応可能な製品については、インシデント解決は、優先サポートキューを通じて提供されます。重大度 1 のインシデントについては 30 分、重大度 2 のインシデントについては 1 時間という厳格な目標応答時間が設定されており、より経験豊富なサポート担当に割り当てられます。

インシデントとエスカレーションの管理およびアドボカシー

ESM はダッシュボードでインシデントのトレンドを追跡し、案件のレビューを実施し、再発防止やサポート性の強化に向けた提言を行います。ESM はお客様のビジネスニーズの代弁者として、エンジニアリングチームや製品チームとエスカレーションを調整し、進捗を迅速に可視化できるようにします。

ビジネスレビュー

ESM は、四半期ごとにレビューを実施することで、繰り返し見られる傾向に関するインサイトの提供や、バージョンの最新性評価のほか、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も行います。

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。