



Premium Support

企業支援經理 (ESM)



倡導及向上呈報管理

您的ESM會優先處理您在OpenText內的優先事項，快速追蹤瞭解重大問題，降低營運中斷的可能性。



策略支援治理

您的ESM提供條理清楚的監督機制，包括定期檢討、追蹤並與您的營運目標保持同步。



服務品質與責任歸屬

專屬ESM能讓協調更有可能成功，更能釐清責任規屬並讓支援體驗更順暢。



關鍵任務系統的風險減輕

您的ESM能預測風險並確保在面臨關鍵風險時，舉凡向上呈報的路徑、流程和資源等都已準備就緒。

策略支援領導力

有了Premium企業支援經理（ESM），您等於擁有一位策略支援顧問；這位顧問能配合您的營運目標提供合適的支援。您的ESM專注於非技術性支援管理，旨在確保個案進度、協調向上呈報作業並提供季度業務檢討。

您的ESM會與您的技術聯絡人建立穩固的關係，同時也是您在跨OpenText團隊（研發、產品管理和客戶支援等部門）的代言人，確保所提供的支援始終符合您的目標。

透過檢視及監控優先事件，您的ESM可協助預防任何延誤、必要時協調額外資源、指導個案進度，以便持續保持營運動能，降低營運中斷可能性。

包含的內容

您的Premium企業支援經理（ESM）為產品群（有區域限制）提供策略支援管理且最多支援六位客戶，以確保能專心致力支援成功。您的Premium ESM可於營業時間提供服務。每年最多四天，您可以安排您的ESM前往您的據點，深入瞭解您的產品實作情形和業務優先事項，以便更全面地管理您的支援體驗。

導入流程幫助您邁向成功

您的ESM從與利害關係人見面開始，檢視您的環境並制定支援計畫以界定可交付成果、流程和參與提供支援的人員。此舉可確保清楚瞭解目標、流程與責任。

主要聯絡窗口

您的ESM是您的主要支援管理聯絡人，與OpenText各團隊合作以確保迅速向上呈報事件，及時提出解決方案處理請求。

優先支援

您的ESM所負責的產品將透過「優先支援 (Priority Support) 」佇列提供事件解決服務；針對第1級嚴重性事件加快目標回應時間為30分鐘；第2級事件回應時間為1小時，並且將事件指派給更有經驗的支援人員。

事件與向上呈報管理與倡導

您的ESM將在儀表板中追蹤事件趨勢、主持個案檢討會議，並針對預防事件再次發生及提高支援能力提出建議。您的ESM支持您的營運需求，與工程及產品團隊協調向上呈報流程，確保進度迅速且清楚可見。

業務檢討

您的ESM將會舉行季度檢討會議、就反覆發生的趨勢提出見解、檢視版本更新狀況，並就提高未來支援能力和隨時間減少事件重複發生的機率提出建議。

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協助各組織在數位環境中，安全地大規模管理資訊，請造訪[opentext.com](https://www.opentext.com)。