

高级支持

指定支持工程师 (NSE)



直接接触资深支持专家
更快、更有效地解决问题。



个性化支持
根据您的环境和需求量身定制。



优先事项响应时间
解决您最紧急的问题。

通过个性化支持推动您的成功

在快节奏的数字世界中，软件环境比以往任何时候都更加复杂。拥有一位了解基础架构并致力于您的成功的可靠专家，会让一切变得不同。

您的指定支持工程师 (NSE) 将成为您的技术团队的延伸 - 提供专家支持，加速问题解决，并与您的业务目标保持一致。

凭借丰富的行业经验，NSE 可以快速诊断和解决复杂的挑战，减少停机时间并保持始终如一的性能。

您的高级 NSE 会花时间了解您的特定需求，管理反应性问题，提供及时更新，并跨 OpenText 协作以推动更快的解决方案。这种量身定制的策略可确保提供适合您环境的高效充分支持。

这种技术专业知识和个性化服务的强大结合有助于您的团队保持专注、敏捷并领先一步。

包含什么

为了确保您的长期成功，您将得到专属指定支持工程师 (NSE) 和支持客户经理 (SAM) 的支持，他们协同合作，提供个性化的高度关注服务。

顺利对接助力长期成功

流畅的对接体验为持久价值奠定基础。您的支持客户经理 (SAM) 负责引见高级指定支持工程师 (NSE)，审查您的支持权利，并引导您浏览关键资源，确保您能够充分利用您的支持计划。这种积极主动的开端（通过年度支持业务审查加强）有助于让支持与您的不断发展的目标保持一致，并推动持续改进。

单独联络员

跳过排队，在工作时间直接联系您的专属 NSE - 为不多于 6 个的客户提供支持（多达 35 个支持事件），以确保个性化的高度关注服务。

优先目标响应时间

在工作时间内，NSE 通过以下响应承诺对您的事件进行优先级排序：

- 严重性级别 1：30 分钟内响应
- 严重性级别 2：1 小时内响应

上报管理

如果发生严重性级别为 1 的事件，您的 SAM 将协调上报工作 - 调动必要的资源，并在整个解决过程中随时通知您的组织。

事件管理和捍卫

SAM 在季度事件审查期间充当客户代言人，确保您的关键问题得到应有的关注和紧迫性。此外，SAM 将寻找机会来提升您的整体支持体验。

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 致力于数码世界赋能，为组织在现场或者通过云处理信息创造一种更好的方式。关于 OpenText (NASDAQ/TSX: OTEX) 的更多信息，请访问：[opentext.com](https://www.opentext.com)。