

プレミアムサポート

指名サポートエンジニア (NSE)



上級サポートエキスパートに直接問い合わせることで、より迅速かつ効果的な問題解決を実現します。



パーソナライズされたサポート
お客様の環境とニーズに合わせてカスタマイズされています。



優先的な応答時間
最も差し迫った問題を優先します。

パーソナライズされたサポートで成功を後押し

変化の激しいデジタルの世界において、ソフトウェア環境はかつてないほど複雑なものとなっています。お客様のインフラストラクチャーを理解し、お客様の成功に全力で取り組む信頼できる専門家がいれば、大きな違いが生まれます。

指名サポートエンジニア (NSE) は、お客様の技術チームの一員として専門的なサポートを提供し、問題解決を迅速化して、お客様のビジネス目標に即した対応を行います。

業界経験豊富な NSE が複雑な課題を迅速に突き止めて解決し、ダウンタイムを削減して、安定したパフォーマンスを維持します。

プレミアム NSE は、時間をかけてお客様の具合的なニーズを把握し、事後対応の課題を管理するとともに、タイムリーに最新情報を提供し、OpenText 全社で連携してより迅速な問題解決を推進します。このカスタマイズされたアプローチにより、お客様の環境に適した、効率的で専門知識に基づいたサポートが保証されます。

このように技術的な専門知識とパーソナライズされたサービスを効果的に組み合わせることにより、お客様のチームは集中力を維持し、機敏に対応して、問題を先取りすることができます。

ご提供内容

お客様の長期的な成功を保証するため、専任の指名サポートエンジニア (NSE) とサポートアカウントマネージャー (SAM) が連携し、パーソナライズされた手厚いサービスを提供します。

長期的な成功のためのオンボーディング

スムーズなオンボーディング体験は、永続的な価値を生み出す土台となります。お客様を担当するサポートアカウントマネージャー (SAM) が、プレミアム指名サポートエンジニア (NSE) を紹介し、お客様のサポート資格を確認して、主要なリソースについて詳しく説明します。これにより、お客様がサポートプランを十二分に活用できるようサポートします。先を見据えたこの積極的なスタートは、年 1 回行われるサポートのビジネスレビューによって強化され、変化するお客様の目標に合わせてサポートを整え、継続的な改善を促進します。

専用窓口

営業時間中は、待つことなく、専任の NSE に直接お問い合わせいただけます。パーソナライズされた手厚いサービスを実現するため、サポートするお客様は最大 6 社 (サポート件数は最大 35 件) に限定しています。

目標応答時間の優先順位付け

営業時間中に、NSE は以下の定められた応答基準に基づき、インシデントに優先順位を付けます。

- ・ 重大度 1 : 30 分以内に応答
- ・ 重大度 2 : 1 時間以内に応答

エスカレーション管理

重大度 1 のインシデントが発生した場合、SAM はエスカレーションの対応を調整し、必要となるリソースを投入するだけでなく、解決プロセス全体を通じてお客様の組織に随時情報を提供します。

インシデント管理およびアドボカシー

SAM は四半期ごとのインシデントレビューにおいてはお客様の代弁者として、重大な課題が適切かつ緊急性を持って扱われるよう尽力します。さらに、SAM はお客様のサポート体験全体を向上させる機会を特定します。

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て、組織がオンプレミス、クラウドに関わらず、情報をうまく活用するためのより良い方法を構築します。OpenText (NASDAQ/TSX: OTEX) に関する詳細については、[opentext.com](https://www.opentext.com) をご覧ください。

www.opentext.com

Copyright © 2026 Open Text. 無断複写・転載を禁じます。Open Text の商標です。