

高级支持

解决方案支持工程师 (SSE)



更快的解决时间

与熟悉您的执行的高级专业人员进行一对一的协同合作，以加快解决问题的速度。



降低风险并优化性能

通过积极主动的指导和最佳实践，防患于未然。



捍卫和成果监督

通过支持客户经理的捍卫和监督，改善您的支持体验。



增加您的投资价值

专注于软件性能，从更低的总拥有成本和更高的投资回报率中获益。

加速解决问题，自信开展业务

部署在复杂 IT 环境中的软件解决方案需要持续的技术指导和关注来优化性能，并在问题出现时快速响应。

有了 OpenText 高级解决方案支持工程师（高级 SSE），您可以接触到了解业务并像您一样致力于成功的领先行业专家。

您的高级 SSE 在其指定的产品领域提供深厚的技术专业知识，作为您值得信赖的顾问和团队成员，高级 SSE 是您所有相关支持事件的单独联络员。SSE 将与您的高级支持客户经理 (SAM) 协同合作，后者负责管理上报、捍卫客户并主持定期审查，及时提供公开事件的更新。

通过应用最佳实践，您的高级 SSE 将帮助您最大限度地降低运营风险并避免常见陷阱。他们还将提供定期健康检查和规范性产品路线图，为您的规划提供信息，并协助升级和迁移规划。

还提供国内支持、本地语言和安全检查。

包含什么

为了确保您的长期成功，您将得到专属的解决方案支持工程师 (SSE) 和支持客户经理 (SAM) 的支持，他们协同合作，提供个性化的主动服务。

解决方案支持工程师 (SSE)

- **单独联络员：**跳过排队，在工作时间直接联系您的专属 SSE，获得 SSE 高达 25% 时间的主动或被动支持服务。这种专门的时间可确保个性化的高度关注服务。
- **优先目标响应时间：**您的 SSE 在工作时间提供以下增强型目标响应时间：
 - 严重性级别 1：半小时内
 - 严重性级别 2：一小时内
- **计划待命和现场时间：**为了适应工作时间之外的关键升级或维护活动，安排您的 SSE 每年待命两次，每次待命时间长达 8 小时。您的 SSE 还可以在每个合同年度到现场长达四天，与您的团队会面，并更加熟悉您的软件环境和业务优先级。
- **主动技术服务：**为了帮助您充分利用 OpenText 解决方案并防止问题和优化性能，您的 SSE 将提供最佳管理实践方面的指导，执行年度健康检查，协助升级规划，并根据需要审查现有的产品路线图信息。

支持客户经理 (SAM)

- **对接：**流畅的对接为持久价值奠定基础。您的 SAM 负责引见 SSE，审查您的权利，并强调关键资源，以帮助您充分利用高级服务来最大限度地实现目标。
- **事件管理和业务审查：**您的 SAM 将定期主持事件审查，以确保您的事件正在取得进展；并每季度召开一次会议，审查整体支持体验，收集反馈并提供建议。
- **上报管理和捍卫：**您的 SAM 将协调关键问题的上报工作，调动必要的资源并让您的组织了解相关情况。他们也是您与 R&D 和 OT 领导沟通的代言人，以确保对您而言重要的请求得到应有的关注。

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)。

www.opentext.com

版权所有© 2026 Open Text。保留所有权利。商标由 Open Text 所有。