

プレミアムサポート

ソリューションサ ポートエンジニア (SSE)



問題解決までの時間を短縮
お客様の実装環境に精通した
上級の専門家がマンツーマン
で対応することで、問題を迅速
に解決できます。



リスクの軽減とパフォーマンス
の最適化
プロアクティブな指導とベスト
プラクティスの活用によ
り、問題が発生する前に未然
に防ぐことができます。



結果を導くアドボカシーと
監視
サポートアカウントマネー
ジャーによるアドボカシーと監
視により、お客様のサポート
体験を向上できます。



投資による価値の向上
お客様のソフトウェアのパフ
ォーマンスに注力すること
で、TCO の削減と ROI の向
上によるメリットを享受でき
ます。

問題解決を迅速化し、安心して運用可能

複雑な IT 環境に導入されるソフトウェアソリューションは、パフォーマンスを最適化するために継続的な技術指導やサポートが必要であり、また問題が生じた際には迅速な対応が求められます。

OpenText プレミアムソリューションサポートエンジニア（プレミアム SSE）により、お客様のビジネスを理解し、お客様と同様にその成功に情熱を注ぐ、業界トップの専門家からサポートを受けることができます。

プレミアム SSE は、特定の製品分野における豊富な技術的専門知識を提供するとともに、信頼できるアドバイザー兼チームの一員として、関連するすべてのサポート案件に対応する専用窓口となります。SSE は、未解決のインシデントに関する最新情報を適宜提供するとともに、エスカレーションの管理、アドボカシーの提供、定期的なレビューの実施を担当するプレミアムサポートアカウントマネージャー（SAM）と連携します。

プレミアム SSE は、ベストプラクティスを適用することで、お客様が運用リスクを最小限に抑え、陥りやすい不具合を回避できるよう支援します。また、お客様が計画を立てるための情報として、定期的な健全性チェックや手引きとなる製品ロードマップを提供するとともに、アップグレードやマイグレーションの計画立案も支援します。

国内サポート、現地語での対応、セキュリティクリアランスもご利用いただけます。

ご提供内容

お客様の長期的な成功を保証するため、専任のソリューションサポートエンジニア (SSE) とサポートアカウントマネージャー (SAM) が連携して、パーソナライズされたプロアクティブなサービスを提供することで、お客様をサポートします。

ソリューションサポートエンジニア (SSE)

- ・ 専用窓口：営業時間中は、待つことなく、専任の SSE に直接お問い合わせいただけます。SSE の業務時間の最大 25% をプロアクティブまたはリアクティブなサポートサービスにご利用いただけます。この確保された時間により、パーソナライズされた手厚いサービスが保証されます。
- ・ 目標応答時間の優先順位付け：営業時間中における厳格化された SSE の目標応答時間は、以下のとおりです。
 - 重大度 1：30 分以内
 - 重大度 2：1 時間以内
- ・ 予定待機時間とオンサイト時間：営業時間外に重要なアップグレードやメンテナンス作業を行うため、年 2 回、1 回につき最大 8 時間待機するように SSE のスケジュールを組んでください。また SSE は、契約年ごとに最大 4 日間、現場を訪問してお客様のチームとミーティングを行い、お客さまのソフトウェア環境やビジネスの優先事項について理解を深めることもできます。
- ・ プロアクティブな技術サービス：お客様が OpenText ソリューションを最大限活用し、問題を未然に防止し、パフォーマンスを最適化できるよう、SSE が管理のベストプラクティスに関するメンタリング、年次の健全性チェック、アップグレード計画の支援を行うほか、必要に応じて利用できる製品ロードマップ情報の確認も行います。

サポートアカウントマネージャー (SAM)

- ・ オンボーディング：スムーズなオンボーディングは、持続的な価値を生み出す土台となります。SAM が SSE を紹介し、お客様の資格を確認して、主要なリソースを取り上げます。これにより、プレミアムサービスをフル活用して、目標を最大限に達成できるようサポートします。
- ・ インシデント管理およびビジネスレビュー：SAM は定期的にインシデントレビューを実施することで、インシデントの対応が進んでいることを確認するとともに、四半期ごとにミーティングを行うことで、サポート体験全般を評価し、フィードバックを収集して、提言を行います。
- ・ エスカレーション管理およびアドボカシー：SAM は重大な課題が発生した場合、エスカレーションの対応を調整し、必要なリソースを投入するだけでなく、お客様の組織に随時情報を提供します。また、彼らは研究開発部門や OT 部門のリーダーに対するお客様の代弁者として、お客様にとって重要なリクエストが適切に扱われるよう尽力します。

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。