

Premium Support

解決方案支援工程師 (SSE)

**更快解決問題**

與熟悉您的實作之專業人士一對一協作，更快解決問題。

**降低風險與效能最佳化**

透過主動指導及最佳實務防止問題發生。

**倡導與監督以獲取成效**

利用客戶支援經理的倡導與監督，提高您的支援體驗。

**提高您的投資價值**

專心致力於您的軟體效能，享受較低的總擁有成本和較高投資報酬率所創造的效益。

加速解決問題，從容自信地展開營運

軟體解決方案部署於複雜的IT環境中，需要的是不間斷的技術指導與維護，如此才能使效能最佳化並在問題發生時快速回應。

有了OpenText Premium解決方案支援工程師（Premium SSE），您即可獲得頂尖產業專家的協助，其不僅瞭解您的業務內涵也和您一樣致力於追求成功。

您的Premium SSE在其指定的產品領域中具有深厚的技術專長；Premium SSE是處理您所有相關支援事件的主要聯絡窗口，也是您的團隊可以信賴的顧問與成員。SSE會針對未解決的事件即時更新資訊，並與您的Premium客戶支援經理（SAM）協調；Premium客戶支援經理管理向上呈報作業，提供各項議題倡導並定期舉行檢討會議。

您的Premium SSE會採用最佳實務幫助您將營運風險降到最低並避開常見的陷阱。他們也會提供定期健檢和規範性的產品發展藍圖，讓您有充分的資訊可進行規劃，同時他們也會協助您升級和移轉規劃。

也提供在地支援、當地語言和安全許可等服務。

包含的內容

為了確保您能長期獲取成功，專屬解決方案支援工程師 (SSE) 和客戶支援經理 (SAM) 將共同合作提供個人化且主動的服務。

解決方案支援工程師 (SSE)

- **主要聯絡窗口：**營運時間可略過佇列即可直接與您的專屬SSE連線，SSE將可撥出最多25%的時間提供主動或被動式的服務。這段專屬時間能確保提供個人化的高接觸服務。
- **優先目標回應時間：**您的SSE可在營業時間內提供更快的目標回應時間如下：
 - 第一級嚴重性：半小時內
 - 第二級嚴重性：一小時內
- **排定待命時間和現場支援時間：**為了配合在營業時間以外進行重大升級或維護作業，每年可排定您的SSE兩次待命時間，每次待命最多八小時。此外，在合約年度內，您的SSE也可以進駐現場（最多四天）與您的團隊會面，進一步熟悉您的軟體環境和營運優先事項。
- **主動技術服務：**為了協助您善用OpenText解決方案並防範未然，讓效能最佳化，您的SSE將提供最佳管理實務方面的指導、執行年度健檢、協助進行升級規劃，並依需求檢視可用的產品發展藍圖。

客戶支援經理 (SAM)

- **導入流程：**順暢的導入流程為長久的價值奠定基礎。您的SAM會介紹您的SSE、檢視您的各項權利並重點強調關鍵資源以協助您善用Premium服務，充分實現您的目標。
- **事件管理與業務檢討：**您的SAM將定期舉辦事件檢討會議，掌握事件處理進度；也會舉行季度會議以檢視整體支援體驗，並收集回饋意見並提出建議。
- **向上呈報管理與倡導：**您的SAM將就重大問題協調向上呈報作業，調動必要資源並讓貴組織瞭解最新情況。他們也會代表您與研發及營運技術主管溝通，確保您提出的重要要求得到應有的重視。

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為各組織提供更完善的資訊處理方式，讓您不論是在地端或雲端數位環境中都能安心管理資訊。有關OpenText (NASDAQ/TSX : OTEX) 的詳細資訊，請造訪[opentext.com](https://www.opentext.com)。