

高级支持

技术客户经理 (TAM)



更快的解决时间

您的 TAM 通过协调资源、优先级排序和上报事件来加快解决速度。



主动风险管理

您的 TAM 审查系统健康，以防止停机并保持系统稳定性。



更高的技术投资回报

您的 TAM 就最佳实践提出建议，并提供战略建议，以最大化您的软件价值。



与业务目标的战略一致性

您的 TAM 是值得信赖的顾问，他/她将调整支持和规划，以与您不断发展的业务目标保持一致。

值得信赖的顾问助力您的持续成功

您的高级技术客户经理提供主动的技术指导，旨在利用针对您的环境量身定制的持续审查和最佳实践建议，防患于未然。这种洞察力驱动的策略可增强稳定性并为持续优化提供支持。

凭借在产品领域深厚的专业知识，您的 TAM 可提供战略指导，帮助简化运营并提高最复杂软件环境下的性能。

作为您的主要技术顾问，您的 TAM 深入了解您的系统和事件模式，以帮助减少再次出现并强化长期可支持性。这种主动监督可让您的团队做好准备，并让您的环境保持弹性。

包含什么

专门的覆盖范围

您的高级技术客户经理 (TAM) 专注于特定的产品领域，为不超过 6 个客户提供支持，以确保专注于您的软件成功。您的高级 TAM 在工作时间可提供支持，您可以安排 TAM 每年拜访您的现场长达四天，以增加对您的业务、团队和软件环境的熟悉程度。

顺利对接助力您的成功

对接的第一步是您的 TAM 审查您的环境、会见关键利益相关方并收集技术细节以创建定制的支持计划和详细的运营概况。该基础可确保他们完全了解您的系统，并从第一天起就能提供主动、量身定制的指导。

技术顾问

您的 TAM 是高级产品专家，并将成为实施方面的专家。为了确保您从软件中获得最大收益，并预防问题和优化性能，TAM 将提供最佳管理实践方面的指导，执行定期健康检查，协助升级规划和补丁程序管理，指导您的员工如何利用产品的全部特性和功能，并审查现有的产品路线图信息以指导您的规划。

优先级支持

您为高级 TAM 覆盖的产品开立的事件将通过优先级支持队列，分配至更有经验的支持代理，并将享受增强型目标响应时间，严重性级别 1 为 30 分钟，严重性级别 2 为 1 小时。

支持监督和捍卫

您的 TAM 将主动主持事件审查会议，以确保您的事件取得进展，根据需要审查根本原因，并审查您的支持体验以作出任何调整。您的 TAM 将管理任何严重性级别为 1 的事件的上报，以确保 OpenText 管理层和所有必要的资源均参与其中，并将让管理团队了解最新进展。TAM 也将是您在任何重要问题方面的代言人。

业务审查：

您的 TAM 将主持季度审查，以深入了解反复出现的趋势，审查即将到来的升级，并提出建议，以提高未来的可支持性并随着时间的推移减少重复事件。

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 为数字世界提供支持，帮助组织安全地大规模管理信息，访问 [opentext.com](https://www.opentext.com)。