

プレミアムサポート

テクニカルアカウント マネージャー (TAM)



迅速な問題解決

TAM がリソースの調整に加え、インシデントの優先順位付けとエスカレーションを行うことで、問題解決を迅速化します。



プロアクティブなリスク管理

TAM がシステムの健全性を確認することで、障害を未然に防止し、システムの安定性を維持します。



技術投資による収益の向上

TAM がベストプラクティスに関するアドバイスを行うとともに、お客様のソフトウェアの価値を最大化するための戦略的な提言を行います。



ビジネス目標との戦略的整合

TAM はサポートと計画をお客様の変化するビジネス目標と整合させる、信頼できるアドバイザーです。

継続的な成功をもたらす信頼できるアドバイザー

プレミアムテクニカルアカウントマネージャーは、継続的なレビューや、お客様の環境に合わせてカスタマイズされたベストプラクティスに基づく推奨事項を活用し、問題が発生する前に未然に防止することを意図したプロアクティブな技術ガイダンスを提供します。このインサイトに基づいたアプローチにより、安定性が強化され、継続的な最適化が促進されます。

特定の製品分野における豊富な専門知識を持つ TAM は、極めて複雑なソフトウェア環境であっても、運用を合理化し、パフォーマンスを向上できるよう支援します。

お客様の主要な技術アドバイザーとして、TAM はお客様のシステムやインシデントの発生パターンを熟知することで、再発の低減と長期的なサポート性の強化を支援します。このプロアクティブな監視により、お客様のチームは常に万全な体制を保ち、お客様の環境のレジリエンスも維持されます。

ご提供内容

限定サポート

プレミアムテクニカルアカウントマネージャー (TAM) は、特定の製品分野を専門としており、お客様のソフトウェアの成功に専念できるよう、サポートするお客様を最大 6 社に限定しています。プレミアム TAM は、営業時間中に対応可能です。TAM がお客様の現場を訪問する日程は年 4 日まで設定することができます。これにより、TAM はお客様のビジネス、チームおよびソフトウェア環境について理解を深めることができます。

成功を目指す土台となるオンボーディング

オンボーディングはまず、TAM によるお客様の環境の確認、主要なステークホルダーとのミーティング、技術情報の収集を通じて、カスタマイズされたサポート計画と詳細な運用プロファイルを策定することから始まります。この土台により、TAM はお客様のシステムを熟知し、プロアクティブでカスタマイズされたガイダンスを初日から提供できるようになります。

技術的アドバイス

TAM は上級の製品エキスパートであり、お客様の実装に関する専門家になります。お客様がソフトウェアを最大限活用できるだけでなく、問題を未然に防止してパフォーマンスを最適化できるよう、TAM は管理のベストプラクティスに関するメンタリング、定期的な健全性チェック、アップグレード計画やパッチ管理の支援、製品の全機能の活用法に関するスタッフへの指導、利用できる製品ロードマップ情報の確認を通じた計画立案の支援を行います。

優先サポート

プレミアム TAM が対応可能な製品に対して起票されたインシデントは、優先サポートキューを通じてより経験豊富なサポート担当に割り当てられ、重大度 1 のインシデントの場合は 30 分、重大度 2 のインシデントの場合は 1 時間という、厳格な目標応答時間で対応されます。

サポートの監視およびアドボカシー

TAM は、インシデントレビューのミーティングを積極的に開催することで、インシデントの対応が進んでいることを確認し、必要であれば根本原因を分析し、さらにお客様のサポート体験を評価して調整を行います。TAM は重大度 1 のインシデントのエスカレーション管理を行うことで、OpenText の経営陣および必要なすべてのリソースが確実に関与するようにし、お客様の経営陣に進捗に関する最新情報を随時提供します。また TAM は、お客様にとって重要なすべての課題を代弁する役割も果たします。

ビジネスレビュー：

TAM は、四半期ごとにレビューを実施し、繰り返し見られる傾向に関するインサイトの提供や、今後のアップグレードの評価、さらには将来のサポート性向上とインシデント再発の継続的な低減に向けた提言を行います。

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、組織が大規模な情報を安全に管理できるよう支援します。[opentext.com](https://www.opentext.com) でご確認ください。

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。