

Premium Support

技術客戶經理 (TAM)



更快解決問題

您的TAM協調資源，決定事件的優先順序並向上呈報事件，以便加快解決問題。



主動管理風險

您的TAM會檢視系統健康狀況，以防止發生故障並維持系統穩定。



更高的技術投資報酬率

您的TAM就最佳實務提出專業意見並提供策略性建議，盡可能發揮您軟體的價值。



策略上與營運目標維持同步

您的TAM是可信賴的顧問，能隨著您不斷變化的營運目標調整支援與規劃。

值得您信賴的顧問幫助您持續取得成功

您的Premium技術客戶經理將主動提供技術指導，使用持續檢視法和專為您環境量身打造的最佳實務建議來防範未然。這種以深入解析為導向的做法，不僅增強了穩定性也有助於持續最佳化。

運用其在產品領域中的深厚專業知識，您的TAM能夠提供策略性的指導，不僅能幫助您簡化營運，即使面對最為複雜的軟體環境，仍有能力提高效率。

身為您的主要技術顧問，您的TAM將逐步深入瞭解您的系統與事件模式，幫助您降低事件再發生的機率並增強長期的支援能力。這種主動的監督機制能夠確保您的團隊始終處於準備就緒的狀態，並且能讓您的環境保有彈性。

包含的內容

專屬服務範圍

您的Premium技術客戶經理 (TAM) 專精於特定的產品領域並僅支援最多六名客戶，藉此確保能專心致力於幫助您的軟體達成預期目標。您的Premium TAM可於營業時間提供服務。每年最多四天，您可以安排您的TAM前往您的據點進一步熟悉營運、團隊和軟體環境。

導入流程幫助您邁向成功

導入流程從TAM檢視您的環境開始；這位TAM將會與重要利害關係人見面並收集技術詳細資料，以便建立客製化的支援計畫和詳細的營運輪廓。此一基礎可確保他們能全面瞭解您的系統，並在一開始即提供主動、切合需求的指導。

技術諮詢

您的TAM是資深產品專家，也會成為您實作專案的專家。為了確保您能充分利用軟體，也為了防範未然並使效能最佳化，您的TAM將提供最佳管理實務方面的指導、執行定期健檢、協助進行升級規劃與修補管理、指導您的員工如何利用產品的所有特性與功能，並檢視可用的產品發展藍圖資訊來引導您進行規劃。

優先支援

由您的Premium TAM負責之產品，若您為該產品開立支援事件，那麼事件將透過「優先支援」佇列傳送給更有經驗的支援人員處理；針對第1級嚴重性事件更快的目標回應時間為30分鐘；第2級嚴重性事件回應時間為1小時。

支援監督與倡導

您的TAM將主動舉行事件檢討會議，以確保掌握事件處理進度、依需要檢視根本原因，以及檢視您的支援體驗並在必要時進行調整。您的TAM將負責管理任何第1級嚴重性事件向上呈報作業，確保OpenText管理階層及所有必要資源都投入其中，並向您的管理團隊更新進度資訊。您的TAM也將代表您處理任何對您而言重要的問題。

業務檢討：

您的TAM將會舉行季度檢討會議、就反覆發生的趨勢提出見解、檢視即將到來的更新，並就提高未來支援能力和隨時間減少事件重複發生的機率提出建議。

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協助各組織在數位環境中，安全地大規模管理資訊，請造訪 [opentext.com](https://www.opentext.com)。