

Micro Focus Premium Technical Account Manager (TAM)

擁有深厚專業技術知識的資深工程師，是適時為您解決問題的最佳資源

Premium Technical Account Manager 概覽：

- 積極主動的技術顧問
- 在產品中心擁有深厚專業技術知識的資深工程師
- 技術指導與規劃、最佳化及可支援性檢查
- 營業時間提供服務
- 透過增強型企業支援佇列解決事件，並為第 1 級和第 2 級嚴重性事件提供 1 小時目標回應時間
- 專門服務 6 位客戶
- 每年 4 日現場支援天數



當您需要為複雜的環境提供最完善的防護時，請採用 Micro Focus® Premium Support。Premium Support 提供真正全心投入貴公司業務、設身處地的支援人員。這些業界頂尖的專家就成為您的團隊延伸成員。由瞭解貴公司業務內容的指定和專屬支援專家所組成的團隊，能協助您優化最複雜的軟體環境，如有發生任何問題，也能快速獲得解決。

體驗 Micro Focus Premium Technical Account Manager 資深人員的技術指導

您的 Premium Technical Account Manager (Premium TAM) 是適時為您解決問題的最佳資源。這位資深工程師提供技術指導，致力於持續最佳化您的軟體環境，使業務持續運作能力最大化，並將新支援事件的頻率降至最低。

您的 Premium TAM 同時也是技術提倡者，主動與您合作在特定產品中心發揮 Micro Focus 解決方案的更高價值，提供專業的產品知識與技能，協助您精簡化並改善 Micro Focus 軟體的整體效能。

身為您值得信賴的顧問，Premium TAM 會實地造訪貴公司以瞭解現場環境，提供量身打造的策略指導，並與貴公司團隊發展穩固的合作關係。TAM 會集中管理支援案件及其根本原因，提供各種策略建議以盡可能降低問題重複發生的風險。他們同時也是您開發新計畫的策略夥伴，積極改善並維護您的軟體投資。其中可包括定期的解決方案審查、年度解決方案規劃以及變更管理的指導。

TAM 會主動檢查您的 Micro Focus 軟體導入作業，指出其中問題並與您合作解決問題。他們將透過增強型企業支援佇列協助解決事件。

您的 Premium TAM 套件包含下列內容及主要責任

服務範圍

- 支援特定的 Micro Focus 產品中心
- 透過增強型企業支援佇列解決事件，並為第 1 級和第 2 級嚴重性事件提供 1 小時的優先目標回應時間
- 營業時間提供 TAM 服務
- TAM 支援最多 6 位客戶

主要責任

主動技術指導

- 成為您的主要聯絡窗口，提供主動的技術指導和持續的問題防範
- 應用最佳實務，協助您將作業風險降至最低，並避免常見的陷阱
- 造訪您的據點、認識您的系統，與團隊建立關係
- 提供技術支援指導，增進團隊知識
- 建立詳細的系統設定檔，改善 Micro Focus 提供的支援
- 分享規範性產品發展藍圖，讓您具有更充足的資訊進行規劃，並協助您進行升級與移轉規劃
- 扮演策略夥伴的角色，擬定計畫以主動改善並維護您的軟體投資
- 定期提供可支援性評估

協助您因應現今的業務挑戰。 非 Premium Support 莫屬。

Micro Focus Premium Support 專為您與您的企業打造。

與我們聯絡：
www.microfocus.com

喜歡本文內容嗎？歡迎分享。



- 提供徹底發揮 Micro Focus 解決方案功效的指導

支援體驗管理

- 集中管理支援案件及其根本原因，提供各種策略建議以降低問題重複發生的風險
- 主動檢查事件並協助舉行定期會議，以提供最新資訊並追蹤進度
- 作為您的技術倡導者，適時向上回報問題以確保所有資源均有效利用以加快解決問題的速度
- 提供每季報告以評估支援活動並提供建議
- 根據預定計畫主動管理進度

Micro Focus Premium Support

軟體環境可能相當複雜。在今日步調快速的市場中，有沒有值得您信賴且瞭解軟體組態的人，可能會是天壤之別。Micro Focus Premium Support 可讓您指定專屬支援人員，他們能真正瞭解您的 IT 環境。各種靈活的問題解決方式、技術指導和策略支援人員能夠協助您邁向成功，並確保您的軟體投資能發揮最大效益。

觀看：[介紹 Premium Support](#)
進一步瞭解 [Premium Support](#)

Premium TAM 套件的主要優勢說明

產品	方法
Premium Support 開通	您的 TAM 將於現場進行初次的一日訪視，著手履行 Micro Focus Premium Support 合約。在此次訪視中，TAM 與貴公司重要人員會面，確認支援合約的所有相關詳細資料，並收集資訊以建立您的支援計畫。
技術指導的主要聯絡窗口	您的 TAM 是在指定產品中心提供技術指導的主要聯絡窗口。您的 TAM 負責提供營運資訊管理、現場及遠端技術檢查、技術案件向上呈報的協調，以及重要修補程式與問題管理。
優先事件處理及目標回應時間	Premium Support TAM 合約之特定產品中心的關聯事件均獲得較高優先度，超越貴公司基本 Micro Focus 企業支援合約所涵蓋的事件。您的事件將透過增強型企業支援佇列傳送給經驗豐富的 Micro Focus 技術工程師，以加快問題解決的速度。此外，您可在營業時間獲得下列優先目標回應時間： <ul style="list-style-type: none">■ 第 1 級、第 2 級嚴重性：1 小時
事件管理與技術提倡	您的 TAM 負責管理並檢查指定產品中心營業時間內所開立的案件。您的 TAM 將主動舉辦事件檢討會議以確保案件有所進展，並審查您的支援體驗以進行必要的調整。您的 TAM 同時也為您所重視的任何問題提供諮詢服務。
向上呈報管理	您的 TAM 負責將任何第 1 級嚴重性事件向上呈報，以確保 Micro Focus 管理團隊及所有必要資源均獲得投入，並讓您的管理團隊隨時掌握最新進度。

歡迎諮詢 Micro Focus 支援產品組合

我們的責任就是確保貴公司能獲得適切的支援服務層級。您可以在下方找到進一步資訊的連結，但何不與我們聯絡？我們可以為您介紹各種選擇，說明貴公司可能如何受惠。歡迎聯絡您的 Micro Focus 支援業務代表。

若要進一步瞭解我們的 Premium Support 與彈性額度方案，請造訪：

www.microfocus.com/premium-support 和 www.microfocus.com/flexible-credits

Micro Focus Taiwan facebook



網址：<https://www.microfocus.com/zh-tw>

電話：+886-2-23760036

電子信箱：taiwan.sales@microfocus.com