



Jamf 支持

致力于您的成功。

在 Jamf，我们非常重视您并提供始终如一、行业领先的支持模式。Jamf 专家了解您的需求和环境，为您提供独特的互动。我们的支持人员都是 Jamf 的员工，分布在全球各地，以确保获得一致的技术体验。

Jamf 提供两种模式，以满足各种需求和预算——我们将为您提供最佳支持。我们将竭尽所能，及时、便捷地帮助您解决可能遇到的问题。

标准支持

成为 Jamf 客户后，您就可以接触到我们精通 Jamf 和 Apple 技术的专家团队。我们致力于帮助您取得成功。

Jamf 标准支持包含：

- 工作期间在目标响应时间内通过聊天、支持门户、电子邮件或电话提供支持
- 创建的支持工单数量不设上限
- 通过 **Jamf 账户**
- 轻松访问支持门户中的支持工单

高级支持

我们深知，企业面临的挑战可能需要标准支持之外更深层次的战略和技术专业知识。Jamf 的高级支持通过提供三个级别的高级支持帮助您克服困难、实现目标，从而帮助您应对这些挑战。

与标准支持相比，每个高级支持级别都提供额外的交付成果。所有高级级别均可提供以下服务，金牌和白金还可享受更多优惠。

- Tier 3 支持
- 至少 2 个高级支持联系人
- 提高目标响应时间

目标响应时间

无论您使用哪种 Jamf 解决方案，我们的专业支持团队都会努力满足以下目标响应时间，帮助您从技术投资中获得最大收益。

优先权	说明	支持级别	响应时间*	工作时间	支持更新 **
紧急 (优先级 1)	关键任务，需要立即并持续关注，直到问题解决或找到合适的解决方法。用户无法再执行主要工作功能。影响广泛，涉及整个部门、地点或业务单位。对时间非常敏感，在组织内部的能见度非常高，在某些情况下对客户的能见度也非常高。	白金	1h	24x7	工作时间每 2 个小时
		金牌	1h	24x7	工作时间每 4 个小时
		银牌	1h	当地工作时间 x 5	工作时间每 4 个小时
		标准	2h	当地工作时间 x 5	工作时间每 6 个小时
高 (优先级 2)	部分用户的工作功能受到影响。高优先级问题会影响很大一部分用户，但不会被视为普遍问题。时间敏感但尚不紧急。通常，这些问题有可能错过最后期限，或需要引起注意，以确保问题不会变得紧迫。需要持续（但不是立即）关注，直到问题解决或找到合适的解决方法。	白金	2h	24x7	工作时间每 2 个小时
		金牌	3h	24x7	工作时间每 4 个小时
		银牌	3h	当地工作时间 x 5	工作时间每 4 个小时
		标准	4h	当地工作时间 x 5	工作时间每 6 个小时
中等 (优先级 3)	工作功能受到影响，或产品的某些部分无法按预期运行。要么受影响的用户数量不多，要么对这些用户的影响并不严重。工作受到影响，但不严重。在解决或找到解决方法之前需要关注，但在大多数情况下，时间安排并不重要。	白金	2h	24x7	每个工作日一次
		金牌	3h	24x7	每个工作日一次
		银牌	4h	当地工作时间 x 5	每个工作日一次
		标准	6h	当地工作时间 x 5	每个工作日一次
低 (优先级 4)	影响小或不方便的问题，不会对许多用户造成影响。这些问题也可能是探索性的，或者是我们试图帮助解决的第三方问题。工作要么不受影响，要么超出我们的控制范围，无法解决。这些问题一般没有具体的时间表。	白金	8h	24x7	状态变更时
		金牌	8h	24x7	状态变更时
		银牌	12h	当地工作时间 x 5	状态变更时
		标准	24h	当地工作时间 x 5	状态变更时

* 响应时间

对新工单的初始回复，以及在整个工单生命周期内对任何客户来电沟通的回复。

** 支持更新

由代理主动与客户就工单进行沟通，向客户提供当前情况的最新信息。

您在每个 Jamf 高级支持层级都能获得什么？

我们提供不同级别的 Jamf 高级支持，以直接满足您的需求和预算。

	银牌 高级支持	金牌 高级支持	白金 高级支持
Tier 3 支持	✓	✓	✓
高级支持联系人	2.	3.	10
电话支持模式	标准	优先权	优先权
全天候支持（英语）		✓	✓
强化支持报告		✓	✓
专业服务时间		8	24
P1 级问题的根本原因分析			✓
指派主要支持工程师			✓
管理层赞助			✓
目标响应时间	参见目标响应 时间信息	参见目标响应 时间信息	参见目标响应 时间信息
费用	12,000 美元（商业） 10,000 美元（教育）	28,000 美元（商业） 18,000 美元（教育）	60,000 美元（商业） 50,000 美元（教育）

- **高级支持联系人：** 经过验证的客户联系人，可享受 Jamf 高级支持的好处。金牌和白金客户可获得特定地区的指定。
- **指定主要支持工程师：** 对于提供此功能的 Jamf 高级支持计划，他们的工单将尽可能转给同一支持工程师，对于白金等级，可按地区指定。
- **专业服务工时：** 用于标准或定制服务。我们的工程师将根据您的目标量身定制计划，确保从入门到优化的每个小时都能产生最大影响。
- **管理层赞助：** 与我们的领导团队成员定期接触，帮助确保成功。

