



Jamf 支持

帮助每位客户借助 Jamf 取得成功。

在 Jamf，我们提供以您为中心的一致支持模式。Jamf 支持由一支全球化的 Jamf 专家团队提供，他们拥有最高级别的认证和培训，随时准备帮助您解决各种挑战，并提供一致的使用体验。

Jamf 提供两种支持模式，以满足您的需求——从面向所有客户的标准支持，到提供更深入战略协助的高级支持。

标准支持

成为 Jamf 客户后，您将获得我们内部专家团队的支持，他们精通 Jamf 及 Apple 技术与平台。

Jamf 标准支持包含：

- 在工作时间内，通过即时通讯、电话、电子邮件及支持门户提供支持服务，响应时间符合预期。
- 创建的支持工单数量不设上限
- 通过 [Jamf Account](#) 轻松访问支持门户中的支持工单

高级支持

我们理解一些组织希望与所使用的技术建立更深入的战略合作。我们的五个高级支持等级旨在满足您的需求和目标。每个高级支持层级相比标准支持提供更多的服务内容。

- Tier 3 支持
- 至少 2 个高级支持联系人
- 提高目标响应时间
- 技术客户经理的主动指导（金牌及以上级别）
- 与指定支持工程师的持续服务（铂金及以上级别）

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。	钻石	1h	24x7	工作时间每 2 个小时
		钛金	1h	24x7	工作时间每 2 个小时
		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。	钻石	2h	24x7	工作时间每 2 个小时
		钛金	2h	24x7	工作时间每 2 个小时
		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。	钻石	2h	24x7	每个工作日一次
		钛金	2h	24x7	每个工作日一次
		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。	钻石	8h	24x7	状态变更时
		钛金	8h	24x7	状态变更时
		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。

** 支持团队更新：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。

特点	银牌	金牌	白金	钛金	钻石
Tier 3 支持	✓	✓	✓	✓	✓
高级支持联系人	2	5	10	10	25
电话支持模式	标准	优先权	优先权	优先权	优先权
全天候支持（英语）		✓	✓	✓	✓
强化支持报告		✓	✓	✓	✓
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			✓	✓	✓
Jamf 认证课程			个人培训通行证	组织培训通行证	组织培训通行证
技术客户经理（TAM）服务		✓ 协作式	✓ 协作式	✓ 整合式	✓ 嵌入式
商业版费用	\$12,000	\$28,000	\$60,000	\$125,000	联系我们
教育版费用	\$10,000	\$18,000 *	\$50,000 *	\$125,000	联系我们

* 要使用 TAM 服务和培训通行证，教育客户必须支付商业价格。

- **高级支持联系人：** 经过验证的客户联系人，可享受 Jamf 高级支持服务。金牌及以上等级可提供区域专属指派。
- **TAM：** 技术客户经理（TAM）将主动提供专业技术指导，帮助您规划并实施 Mac 或移动设备策略。TAM 是 Jamf 和 Apple 平台领域的客户专家，提供最佳实践建议，审查配置，并为解决您组织的独特需求提供定制化指导。
- **指定首选支持工程师：** 为您的案件带来更高的一致性。在可能的情况下，工单将分配至同一技术支持

工程师，对于白金及以上级别用户，可按地区进行指定。

- **管理层战略支持：** 与我们的领导团队成员定期接触，帮助确保成功。
- **Jamf 培训通行证：** 面向 IT 和安全团队的 Jamf 培训订阅服务，适合希望获得 Jamf 认证的人员。组织培训通行证（OTP）可为五人使用，个人培训通行证（ITP）仅限一人使用。两种培训通行证均可报名参加 Jamf 200、240、270、300、370 和 400 的讲师授课培训课程。



www.jamf.com/zh-cn

© 2026 Jamf, LLC. 保留所有权利。

如需了解更多 Jamf 如何支持您的 Apple 部署，
请[联系我们](#)或联系您首选的经销商。