



Jamf 支援

協助每位客戶透過 Jamf 達成目標。

在 Jamf，我們提供始終如一的支援模式，將您放在第一位。Jamf 支援服務由一支全球 Jamf 專家團隊所支援，他們擁有最高等級的認證與訓練，隨時準備協助您解決挑戰，並提供始終如一的體驗。

Jamf 提供兩種支援模式以符合您的需求，包含所有客戶皆可使用的標準支援，以及提供更深入策略協助的進階支援。

標準支援

您成為 Jamf 客戶後，即可取得我們在 Jamf 與 Apple 技術及平台的內部專家團隊資源。

Jamf 標準支援包括：

- 在工作時間內，透過即時通訊、電話、電子郵件與支援入口網站提供支援，並符合目標回應時間
- 沒有支援案件的上限
- 透過 [Jamf 帳戶](#) 在支援門戶中輕鬆查看支援工單

進階支援

我們了解部分組織希望與其所使用的技術進行更深入的策略協作。我們的五個進階支援層級旨在契合您的需求與目標。相較於標準支援，每一個後續的進階支援層級都提供額外的支援項目。

- 第三層級支援
- 至少 2 位進階支援聯絡人
- 更快的回應時間
- 由技術客戶經理提供主動式指導（金級以上進階支援）
- 由指定支援工程師提供案件持續性（白金級以上進階支援）

目標回應時間

無論您擁有哪個 Jamf 解決方案，我們專屬的支援團隊將努力達成以下目標回應時間，讓您的技術投資效益最大化。

優先級	定義	支援級別	回應時間*	工作時間	來自支援團隊的更新 **
緊急 (優先級 1)	重大問題，需立即處理，並持續關注直至解決或找到合適的解決方案。用戶無法執行主要工作功能。影響範圍廣泛，涉及整個部門、位置或業務單位。具高度時效性，且在組織內及某些情況下可能對客戶造成重大影響。	鑽石級	1h	24x7	每 2 個工作小時
		鈦金級	1h	24x7	每 2 個工作小時
		白金級	1h	24x7	每 2 個工作小時
		金級	1h	24x7	每 4 個工作小時
		銀級	1h	當地上班時間 x 5	每 4 個工作小時
		標準級	2h	當地上班時間 x 5	每 6 個工作小時
高 (優先級 2)	一些用戶的工作功能受到影響。問題對大量用戶造成影響，但不至於被視為普遍性問題。具時效性但不緊急這些問題可能會錯過處理的截止日期，需要注意以避免成為緊急問題。需要持續關注（但不需要立即處理），直到問題解決或找到合適的解決方案。	鑽石級	2h	24x7	每 2 個工作小時
		鈦金級	2h	24x7	每 2 個工作小時
		白金級	2h	24x7	每 2 個工作小時
		金級	3h	24x7	每 4 個工作小時
		銀級	3h	當地上班時間 x 5	每 4 個工作小時
		標準級	4h	當地上班時間 x 5	每 6 個工作小時
中 (優先級 3)	工作功能受到影響或產品的某些部分未按預期工作。受影響的用戶數量不多，或者對這些用戶的影響並不嚴重。工作受到影響，但未受到嚴重損害。需要持續關注，直到問題解決或找到臨時解決方案，但大多數情況下，時間表並不緊急。	鑽石級	2h	24x7	每個工作日一次
		鈦金級	2h	24x7	每個工作日一次
		白金級	2h	24x7	每個工作日一次
		金級	3h	24x7	每個工作日一次
		銀級	4h	當地上班時間 x 5	每個工作日一次
		標準級	6h	當地上班時間 x 5	每個工作日一次
低 (優先級 4)	影響較小或僅是不方便的問題，不會影響許多使用者。這些問題也可能是探索性的，或是第三方問題，我們正在嘗試提供協助。工作要麼不受影響，要麼是超出我們的控制範圍。通常這類問題不會有具體的解決時間表。	鑽石級	8h	24x7	當狀態變更時提供更新
		鈦金級	8h	24x7	當狀態變更時提供更新
		白金級	8h	24x7	當狀態變更時提供更新
		金級	8h	24x7	當狀態變更時提供更新
		銀級	12h	當地上班時間 x 5	當狀態變更時提供更新
		標準級	24h	當地上班時間 x 5	當狀態變更時提供更新

* 回應時間：指的是對新支援工單的初次回應，以及對任何入站的客戶溝通的回應。
** 來自支援團隊的更新：指的是支援人員針對服務工單主動聯繫客戶，告知目前處理進度，無需客戶主動詢問。

Jamf 高級支援各層級所提供的服務

我們提供不同層級的 Jamf 進階支援，根據您的需求和預算來提供適合的服務。

功能	銀級	金級	白金級	鈦金級	鑽石級
第三層級支援	✓	✓	✓	✓	✓
進階支援連絡人	2	5	10	10	25
電話支援模式	標準級	優先級	優先級	優先級	優先級
24/7 全天候支援 (英文)		✓	✓	✓	✓
強化的支援報告		✓	✓	✓	✓
P1 問題的根本原因分析			✓	✓	✓
指定的主要支援工程師			✓	✓	✓
管理支援			✓	✓	✓
Jamf 認證課程			1 張個人型 培訓通行證	1 張機構型 培訓通行證	1 張機構型 培訓通行證
技術客戶經理 (TAM) 服務		✓ 協作型	✓ 協作型	✓ 整合型	✓ 內嵌型
商業客戶費用	\$12,000	\$28,000	\$60,000	\$125,000	聯絡我們
教育客戶費用	\$10,000	\$18,000 *	\$50,000 *	\$125,000	聯絡我們

* 教育客戶如欲使用 TAM 服務與培訓通行證，須支付商業客戶價格。

- **進階支援聯絡人：**已驗證過的客戶聯絡人，讓您享有 Jamf 進階支援的福利。金級以上客戶可享地區特定的指定服務。
- **TAM：**技術客戶經理 (TAM) 提供主動式技術指導，協助規劃並執行您的 Mac 或行動裝置策略。TAM 是客戶在 Jamf 與 Apple 平台上的專屬專家，負責推薦最佳實務、檢視組態，並提供客製化建議，以解決您組織的獨特需求。
- **指定的主要支援工程師：**讓服務案件的處理更具連續性。在情況允許下，工單將分派給同一位支援工程師；白金級（含）以上可依地區指定。
- **管理支援：**定期與我們的領導團隊成員聯繫，以確保您的成功。
- **Jamf 培訓通行證：**Jamf 培訓訂閱方案，適合有意取得 Jamf 認證的 IT 與資安團隊。機構型培訓通行證 (OTP) 可供五人使用，個人型培訓通行證 (ITP) 則供一人使用。兩種培訓通行證皆可報名 Jamf 的 200、240、270、300、370 及 400 講師授課的培訓課程。



www.jamf.com/zh-tw/

© 2026 Jamf, LLC. 保留一切權利。

如欲進一步了解 Jamf 如何支援您的 Apple 裝置部署，
請與我們聯絡，或洽詢您指定的經銷商。