



Jamf 支援

助您成功，使命必達

在 Jamf，我們提供業界領先的支援模式、始終如一的品質，將您放在第一位。Jamf 專家十分瞭解您的需求和環境，為您打造獨特的個人化互動。我們的支援人員都是分佈在全球各地的 Jamf 員工，確保您能夠獲得一致的技術體驗。

Jamf 提供兩種模式，以滿足各種需求和預算——在您需要協助的地方提供最好的支援。我們竭盡所能，及時、便捷地幫助您解決可能遇到的任何問題。

標準支援

當您成為 Jamf 客戶時，您可以訪問我們精通 Jamf 和 Apple 技術的專家團隊。我們致力於幫助您成功。

Jamf 標準支援包括：

- 在工作時間內的目標回應時間內通過線上聊天、支援入口網站、電子郵件或電話提供支援
- 沒有支援案件的上限
- 通過 Jamf 帳戶
- 在支援門戶中輕鬆查看支援工單

進階支援

我們了解企業所面臨的挑戰，而這些挑戰可能需要比標準支援的更深入的策略和技術專業知識。Jamf 的進階支援幫助解決這些挑戰，提供三個高級支援層級，協助您的公司克服障礙，實現目標。

與標準支援相比，每個級別的進階支援都提供額外的支援項目。所有進階層級都包括以下服務，且金級和白金級客戶則還有額外的優勢。

- 3 級支援
- 至少 2 位進階支援聯絡人
- 強化的目標回應時間

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。

優先權	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	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。	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	2h	當地上班時間 x 5	每 6 個工作小時
高	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。	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	4h	當地上班時間 x 5	每 6 個工作小時
中	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。	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	6h	當地上班時間 x 5	每個工作日一次
低	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。	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	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

指的是代理主動提供的資訊，將當前狀況更新給客戶。

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。

	進階支持 銀級	高級支援 金級	進階支援白金級
3 級支援	✓	✓	✓
進階支援連絡人	2.	3.	10
電話支援模式	標準級	優先級	優先級
24/7 支援		✓	✓
強化的支援報告		✓	✓
專業服務時間		8	24
P1 問題的根本原因分析			✓
指定的主要支援工程師			✓
管理支援			✓
目標回應時間	查看目標回應 時間資訊	查看目標回應 時間資訊	查看目標回應 時間資訊
成本	12,000 美元 (商業用戶) 10,000 美元 (教育用戶)	28,000 美元 (商業用戶) 18,000 美元 (教育用戶)	\$60,000 (商業用戶) \$50,000 (教育用戶)

- **進階支援聯絡人：**已驗證過的客戶聯絡人，讓您享有進階支援的福利。金級和白金級客戶可以根據地區要求進行特定設置。
- **專業服務時間：**我們將與您合作，根據您的需求為您和您的組織建立指南，確定善用服務時間。
- **指定的主要支援工程師：**在 Jamf 進階支援方案中，您的支援工單會盡可能地指派給同一位工程師處理；而針對白金級客戶，這也可以根據地區指定。
- **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。



www.jamf.com/zh-tw/

© 2002-2024 Jamf, LLC. 著作權所有，並保留一切權利

更詳細了解 Jamf Pro 可以如何為您的 Mac 和 iOS 管理帶來更多效益，請參閱 [Jamf.com/zh-tw](https://www.jamf.com/zh-tw)