

# 2010

## Business Objects 支持服务



朱凯 Kevin Zhu

深圳市卓越方达科技有限公司

2009/12/17

<http://www.zonefound.com>

## 目录

一、卓越方达本地化支持服务.....	3
高级技术支持.....	3
专业技术支持.....	3
标准技术支持.....	3
技术支持程序和支持主要区别.....	4
二、Business Objects 原厂续约升级服务 .....	6
三、Businessobjects 培训服务 .....	7
四、Business Objects 现场实施服务 .....	8
五、支持服务和培训服务报价.....	9

# 一、卓越方达本地化支持服务

## ➤ BO 产品支持范围

下面是部分产品的清单, 包括它们所属的系列。任何带有'XI'后缀的产品均属于 Business Objects XI 系列产品。

Crystal 系列产品	Business Objects 系列产品
<ul style="list-style-type: none"><li>• Crystal Reports</li><li>• Crystal Interactive Analysis</li><li>• Crystal Reports Server</li><li>• Xcelsius 水晶易表</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Business Objects</li><li>• Business Objects Enterprise</li><li>• Web Intelligence</li><li>• Business Query</li><li>• Dashboard Manager</li><li>• Performance Manager</li><li>• Data Integrator</li></ul>

## ➤ 技术支持程序一览

为企业级用户提供的技术支持

注意：此种客户支持程序仅在大陆和香港地区提供。

## 高级技术支持

卓越方达高级支持程序是专门为需要快速反应和提前预警的大型实施设计的, 我们有指派的客户支持经理以确保客户获得已有服务的最大利益, 每季度对您的BI环境做一次回顾, 现场处理紧急情况, 以及其他服务以确保您更有信息的快速定位和解决每一个问题。

## 专业技术支持

专门为需要灵活的、经济型的实施所设计, Business Objects专业技术支持为您专设一个技术团队, 确保您总能访问到您的商业智能应用, 您可以拥有24/7紧急问题提交系统, 并提供每年10次的现场服务。

## 标准技术支持

卓越方达Business Objects标准技术支持允许您打一个电话或者通过在线用户支持站点就可以提交您的问题, 确保您的系统快速高效的运行, 在线共享资源确保您的BI系统总是最优化。通过标准技术支持, 您可以享受到最经济实用, 充满弹性的的支持服务, 并且会与您未来的需求一同成长。

## 技术支持程序和支持主要区别

	高级	专业	标准
客户支持经理每年 20 天的拜访	✓		
客户支持经理每年 10 天的拜访		✓	
每季度的客户环境回顾	✓	✓	
专有的技术团队	✓	✓	
需求优先权	✓	✓	
每周的汇报	✓	✓	
紧急情况现场支持	✓	✓	
私人网络入口	✓	✓	
24/7 紧急情况支持	✓	✓	
支持联系人	9	6	3
工作日内的电话支持	✓	✓	✓
在线案例提交	✓	✓	✓
在线案例记录	✓	✓	✓
在线支持服务: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 知识库</li> <li>• 白皮书</li> <li>• 样本报告 &amp; 应用</li> <li>• 技术支持的电子通讯</li> </ul>	✓	✓	✓
远程诊断服务	✓	✓	✓
在线产品维护和升级	✓	✓	✓
自定义的支持选择	需要购买	需要购买	需要购买

### 客户支持经理 (TAM)

为了确保您拥有最好的综合服务和产品，专门为您指派的客户支持经理会与您的业务和技术资源协作，为来年更好的合作制定计划。

### Quarterly Customer Environment Review

每季度客户环境回顾

每个季度一次，您的客户支持经理会上门拜访并准备一份环境回顾报告。关于如何使您的 BI 投资获得最大的回报的规划，每季度我们都会与您的员工一起制定并且更新。

### Dedicated Team of Engineers

专有的技术团队

更加个性化的关注来源于同一个资深工程师队伍组建的专业团队，使您拥有更专业的力量，这种力量源自聚焦于解决方案专业技术工程师都是 bo 软件及您业务上的专家。

### 优先服务

与您紧密联系的专业团队会帮助您快速有效的解决您技术上的问题。

### 每周的报告

通过每周一份的支持情况总结，您可以确定跟普通用户相关的问题，又可以定位出最频繁出现的事件。

### 紧急现场支持

如果发生超出电话和 email 服务能够支持的范围外的紧急情况，您将拥有特殊的资深工程师现场处理问题。

### 内部网站门户

此专有的网站入口会带给您一步之遥的支持团队，并且提供给您必需的工具来即时最优化您的系统。

### 技术支持联系人

从贵公司指派的专家个数专注于与BusinessObjects联系

### 24/7 应急支持

对于非常紧急的系统不能运行的事件，您大可不必担心，因为您拥有每周 7 天每天 24 小时的技术支持。

### 工作日内的电话支持

地域性的全球网络提供给您

### 自我服务联机报告

通过对总结报告的访问，您能够更好的定位重现的问题，这些问题或许已经通过咨询和培训服务而已经存在解决方案。

### 在线问题记录

如果您需要，您可以使用一个 24/7 选择来录入新的案例，并且可以跟踪和升级案例情况。

### 在线支持服务

一个大的资料库，包括帮助提示、每日更新的产品信息、帮助您安装、部署和维护您的 Business Objects 产品的技术文档。由于这个知识库是持续更新的，所以您得到的信息是精确、及时和有幫助的。

### 远程诊断服务

一个安全的服务，允许您的员工提供给专业支持只读的，实时地访问。事实上，我们的技术支持专家现场提供服务，能够加速您案例的解决。

### 定制的支持选项

您可以挑选您认为最需要的客户支持， Business Objects 可以为您的公司提供客户化的技术支持。

## 二、Business Objects 原厂续约升级服务

### Corporate支持服务

购买了Business Objects企业级软件产品及Corporate支持服务的客户可享受Business Objects原厂提供的如下服务(注: 对于第一、二、三、四项服务。需首先向Business Objects客户支持中心注册开通)

#### 1.支持联系人 (Support Contacts)

您可以注册四名技术支持联系人专门负责向Business Objects 提交技术问题。

#### 2.在线案例提交和跟踪查询 (Online Case Logging)

您可以通过我们的CRM案例管理系统 (Case Management System) 在线提交案例, 并及时进行跟踪和更新。

#### 3.本地工作日800免费电话支持 (Local Business-Day Telephone Support)

您可以在本地工作时间内拨打Business Objects免费支持热线。

电信用户: 108004900088

网通用户: 108007490097

工作时间: 周一 ~ 周五; 9:00 ~ 12:00am, 1:00 ~ 6:00pm, 北京时间。

#### 4.24x7紧急电话支持 (24/7 Emergency Support)

对于紧急的系统瘫痪问题, 您可以获得7\*24的紧急电话支持。

#### 5.在线自助支持服务 (Online Support Services)

您可以通过我们的网站<http://www.service.sap.com>, 访问到大量安装、开发、部署和维护过程中相关的技巧提示和技术文档。在线知识库 (Knowledge Base) 是持续更新的, 您可以得到的最新、精确、及时的信息。

#### 6.在线产品维护和升级 (Online Product Maintenance and Updates)

为了确保您及时体验Business Objects的创新和突破, 您可以通过我们的网站下载产品的补丁, 也可通过ESD账号下载升级版本(注: 产品升级须在维护期内向Business Objects提出申请)。

#### 7.远程诊断服务(Remote Diagnostic Service)

Business Objects专业支持工程师通过只读的, 实时地远程访问, 为您进行远程诊断, 以加速解决您的案例。

#### 8.在线全球客户论坛(Online Forums)

一个在线的团体来共享BI策略、观念和思想。这个论坛对于找到您的问题的技术回答非常有用, 与其他人共享您的想法, 并且可以获得专业的技术信息。

### 三、Businessobjects 培训服务

课程		级别	天	培训方式
<b>Businessobjects Enterprise</b>				
1	<a href="#">Business Objects Enterprise XI : 管理用户和内容</a>	中	2	客户现场培训
<b>Web Intelligence</b>				
1	<a href="#">BusinessObjects Web Intelligence XI: 报表设计</a>	中	2	客户现场培训
<b>Data Integrator</b>				
1	<a href="#">BusinessObjects XI: 语义层设计</a>	中	2	客户现场培训
<b>Crystal Reports 设计培训</b>				
1	<a href="#">Crystal Report XI : Report Design I 报表设计基础</a>	低	1	客户现场培训
2	<a href="#">Crystal Report XI : Report Design II 业务报表解决方案</a>	中	2	客户现场培训
3	<a href="#">Crystal Reports XI 报表设计 III: 报表处理策略</a>	高	1	客户现场培训

## 四、Business Objects 现场实施服务

从卓越方达购买 BO 原厂服务，还可以购买现场实施服务，届时我们的技术专家将到客户现场解决问题，以便发挥 BO 产品最大效能，保持产品的稳定运行。

服务内容包括：

- 低版本报表向高版本报表的迁移
- 多个报表系统合并
- 报表数据库迁移
- 报表平台由 windows 迁移到 Linux 系统平台迁移
- 报表的定制开发
- 报表的系统集成
- 系统安装服务

## 五、支持服务和培训服务报价

序号	内容	单价	单位	备注
1	标准服务	10000.00	年	按年收取
2	专业服务	30000.00	年	按年收取
3	高级服务	50000.00	年	按年收取
4	原厂服务	按实际购买数计算	年	按年收取
5	水晶报表培训服务	10000.00	天	每班课程不得超过 20 人
6	现场实施服务	8000.00	天	以一个工作天为计算单位

”  
”  
”