



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。

Customer Assurance

Business Objects, An SAP Company

深圳市卓越方达科技有限公司

<http://www.zonefound.com>

本地支持热线：400-700-4580