



支持需要更快、  
主动且专业支持  
访问的中型客户

优势

- 更快地解决问题
- 指定的支持联系人
- SWIFT 了解您的基础设施
- 减轻可用性风险

## Premium

### 时间关键型基础设施的更快且预防性支持

Premium – 我们的 Premium 产品组合的第一个支持级别 – 它专门针对具有业务关键型基础设施的客户，这些基础设施要求更快、主动且专业的支持访问。

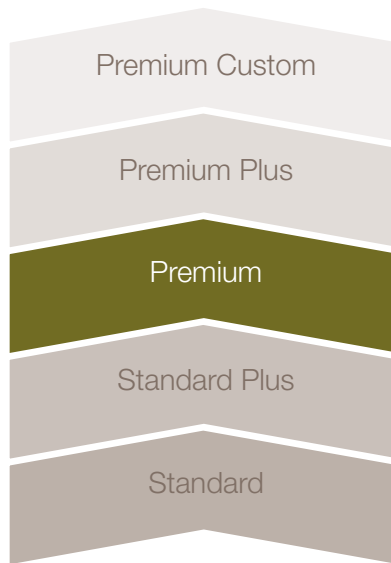
除了 Standard Plus 提供的优势之外，Premium 还提供优先请求处理、案例管理升级以及 SWIFT 基础设施的年度现场评估。

将向 Premium 客户指派一名指定的支持联系人作为所有与支持相关的查询的单个联系人，以促使更快的响应并更有效地解决问题。

要将停机时间降至最低，客户还可从年度故障排除培训中获益。

Premium 是需要更多增值支持功能的中型客户的最佳选择，以帮助他们维护完全正常的运营环境。

需要更高可用性和可靠性的客户可选择我们的 Premium Plus 或 Premium Custom 产品。



## 提供的服务

### 请求和问题管理

- 更快的技术和管理升级  
专业工程师会立即处理影响您的主要报文流的所有问题。SWIFT 支持工程师将在 30 分钟内进行管理升级，确保问题得到最高关注以便解决。

### 预防措施

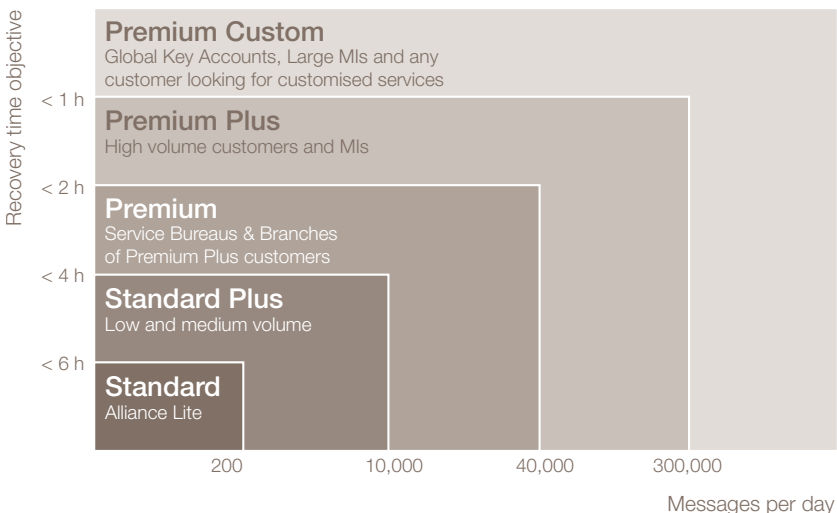
- 年度状况检查  
SWIFT 会指导您的主要 SWIFT 基础设施的状况检查，以发现潜在的安全、可用性和性能风险，并提供实施最佳方法的建议。
- 故障排除培训  
此年度课程提供建议和指南，以帮助您维护您的 SWIFT 环境，解决最常遇到的问题，并在报告问题时提供相关诊断信息。此课程对于技术专家尤其有用。

### 运营账户管理

- 指定的支持联系人  
为了维持未决案例的监督，SWIFT 将指派一名专业人员作为贵机构的联系人，以便协调与支持相关的问题。
- 案例审核  
专业支持人员将与贵机构一起审核每个季度提交的所有案例。这允许贵机构检测通过故障排除培训可提高的业务技能领域。

有关 Premium 支持和其相关优势的更多信息，请联系贵机构的 SWIFT 客户经理或访问 [www.swift.com/support](http://www.swift.com/support)。

如果您对 Premium Plus 感兴趣，请参考 [www.swift.com/support](http://www.swift.com/support) 上的详细说明。



如果您的业务属于时间关键型，并且您的目标是能够在四个小时之内从任何组件故障中恢复，那么 Premium 支持包可为您提供需要的服务：

- 预防性支持功能可确保您的 SWIFT 基础设施处于最佳状态，分析所有重要组件和系统性能。
- 更快的问题管理可确保在发生运行问题时服务的最有效恢复。