



中小型客户 的多渠道支持

优势

- 7 天 24 小时提供的全球服务
- 欧洲、中东和非洲、亚太以及美洲的地区支持中心提供全天候支持
- www.swift.com 上的在线支持
- 电话、电子邮件和网络的无限制支持
- 报告和主动监控
- 现场支持

Standard Plus

针对所有 SWIFT 客户的全球 7 天 24 小时 世界级支持

SWIFT 提供针对客户需求的各种支持服务。

向所有 SWIFT 客户提供 Standard Plus 在地区支持中心，可 7 天 24 小时访问 SWIFT 专业技术。

Standard Plus 客户可从电话、电子邮件和网络的无限支持中获益，包括发生连接问题时的主动通知。

此支持包是中小报文传送量客户的理想解决方案。

需要更高级别服务的客户可选择我们的 Premium 支持包中的其中一个。

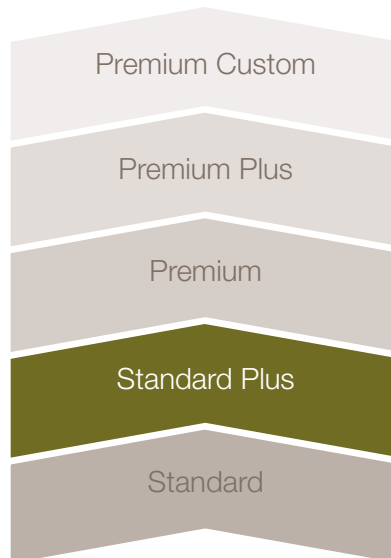
提供的服务

请求和问题管理

在线支持

使用 Standard Plus 可访问 www.swift.com/support 上的许多自助服务工具。这些工具包括：

- 知识库
完整的信息数据库，可帮助您找到技术问题的答案并获得解决问题的指导。
- swiftcommunity.net
与其他客户共享经验和解决方案的支持论坛。
- 自助指南
知识库的补充信息源，帮助您维护 SWIFT 环境并排除故障。
- 下载中心
下载当前的软件版本和补丁（包括相关安装信息）的平台。



- 账单信息
访问多达 12 个月的账单信息的服务。
- 安全渠道
安全管理人员可执行 SWIFTNet 和 Alliance 的注册、管理和安全任务的一种工具。
- 管理您的配置文件
可维护您自己的联系详细信息（例如电子邮件地址和业务角色）以及与您的机构相关的信息的重要页面。这使得 SWIFT 有权访问最新联系信息，并且在出现问题时通知适当人员。

地区支持中心

作为使用自助工具的替代方法，您可联系欧洲、中东、非洲、亚太和美洲地区支持中心的其中一个。

我们的支持中心每周 7 天每天 24 小时提供服务，确保全天候支持规模。加入支持中心的每个联系人被分配一个唯一的案例编号，以确保即时跟踪并由我们的合格人员做出回应。

可通过以下渠道访问我们的支持中心：

- 电话
您可从 7 天 24 小时的无限制电话支持中获益，并与多语言专家交流。
- 电子邮件
可通过电子邮件与 SWIFT 专家互动，发送新的问题报告或提供现有案例的证据。
- 网络
作为电子邮件支持的替代方法，您可使用 www.swift.com/support 上的案例管理工具在线报告您的问题。

案例管理工具的优势

- 提交您的查询之后，它将被记录为案例，并且我们的合格人员能够看到它。
- 在 SWIFT 可立即识别您和您的机构。
- 您可实时更新和监控您的案例进度。
- 如果您的案例发生任何重大变更，将通过电子邮件通知您。
- 您有权访问所有案例，甚至通过其他渠道报告的案例。

监控和报告

SWIFT 提供报告并发布有关连接问题、服务事件、计划的变更、业务连续性周末以及规划的网络停机等信息。此信息在 www.swift.com/support 上。

- 运行状态
实时显示网络和系统可用性的最新运行状态以及回退和恢复信息。

进行订阅以便通过电子邮件接收运行状态通知。

使用您在 swift.com 上的配置文件，可进行订阅以通过电子邮件接收运行状态通知。

- 租用线路使用报告
为了使您能够分析趋势并管理流量中的高峰，每月租用线路使用报告提供有关您在 SWIFTNet 连接上使用的带宽信息。
- 连接通知
SWIFT 不断监控您的永久连接，并在出现需要您干预的连接问题时通知您。

预防措施

- 快讯
SWIFT 定期发布快讯，以通知客户有关一系列主题的最新运行新闻。使用您在 swift.com 上的配置文件，您可订阅此主动服务并通过电子邮件接收快讯。

运营账户管理

- 配置浏览器
使用此配置浏览器工具，可在线查看您的所有 SWIFT 产品和服务的技术配置和详情。

现场支持

如果您需要我们的产品的安装或升级帮助，SWIFT 可提供收费的实施服务。该实施服务由 SWIFT 或经过认证的 SWIFTReady 服务提供商提供，都由 SWIFT 直接担负责任。

SWIFT 与许多服务提供商签有协议。在 www.swift.com/partners 上可找到服务提供商的完整清单及其证书详情。

访问权

要访问和使用 Standard Plus 支持，您必须在 www.swift.com 上注册该服务。

注册之后，您将收到个人支持注册卡和注册编号。致电地区支持中心时需要提供此编号。这使得我们的分析人员能够以个性化的方法及时为您提供服务。

有关 *Standard Plus* 和其相关服务的更多信息，请联系贵机构的 SWIFT 客户经理或访问 www.swift.com/support。

如果您对我们的 *Premium* 支持包感兴趣，请参考 www.swift.com/support 上的详细说明。