



## 针对 Alliance Lite 客户的基于网络的支持

### 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
- 电子邮件和网络提供的无限制支持
- 三个月的免费电话支持 – 可选择延期
- 报告
- 支持服务与您的 Alliance Lite 订阅捆绑在一起

## Standard

### 针对 Alliance Lite 客户的全球 7 天 24 小时基于网络的支持

SWIFT 提供针对客户需求的各种支持服务。

Standard 支持解决 Alliance Lite 客户的需求。

在我们的地区支持中心，Standard 支持可提供 7 天 24 小时的 SWIFT 专业技术网络访问。

包括无限制的电子邮件和网络支持，以及激活 Alliance Lite 之日起三个月的电话支持。

客户可选择购买无限制的电话支持，每年付费一次。

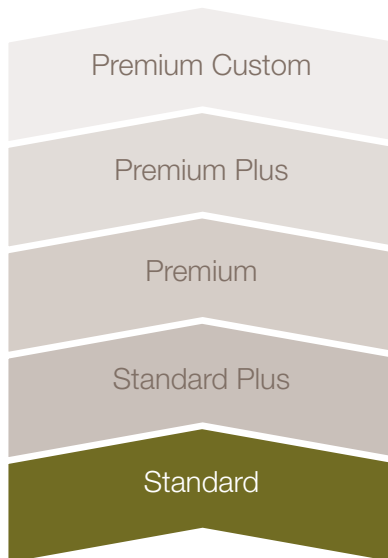
### 提供的服务

#### 请求和问题管理

#### 在线支持

过 Standard 支持可访问 [www.swift.com/support](http://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](http://swiftcommunity.net)  
与其他客户共享经验和解决方案的支持论坛。
- 下载中心  
下载 AutoClient 最新版本的平台。
- 账单信息  
访问多达 12 个月的账单信息的服务。
- 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 有权访问您的最新联系信息，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](http://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。
- 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。

- 电话  
从激活 Alliance Lite 之日起，您将收到三个月的免费电话支持。  
如果您要求无限制的电话访问，可支付年费获得该服务。欲知更多信息，请咨询 [www.swift.com/ordering](http://www.swift.com/ordering)

## 报告

发布报告以及有关连接问题、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。实时显示 Alliance Lite 服务可用性的最新运行状态以及回退和恢复信息。此信息在 [www.swift.com/support](http://www.swift.com/support) 上。

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](http://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。

## 访问权

访问和使用 Standard 支持，您必须在 [www.swift.com](http://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 支持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](http://www.swift.com/support)。