

支持服务组合 多级别 7 天 24 小时世界级支持



满足您需求的五
个级别的支持服务

SWIFT 向所有 SWIFT 服务和产品的所有客户提供 7 天 24 小时的全球支持服务。

地区支持中心的合格人员将始终确保快速解决问题并及时响应您的所有查询。

因为您有不同的需求，所以 SWIFT 提供五个级别的支持选择。

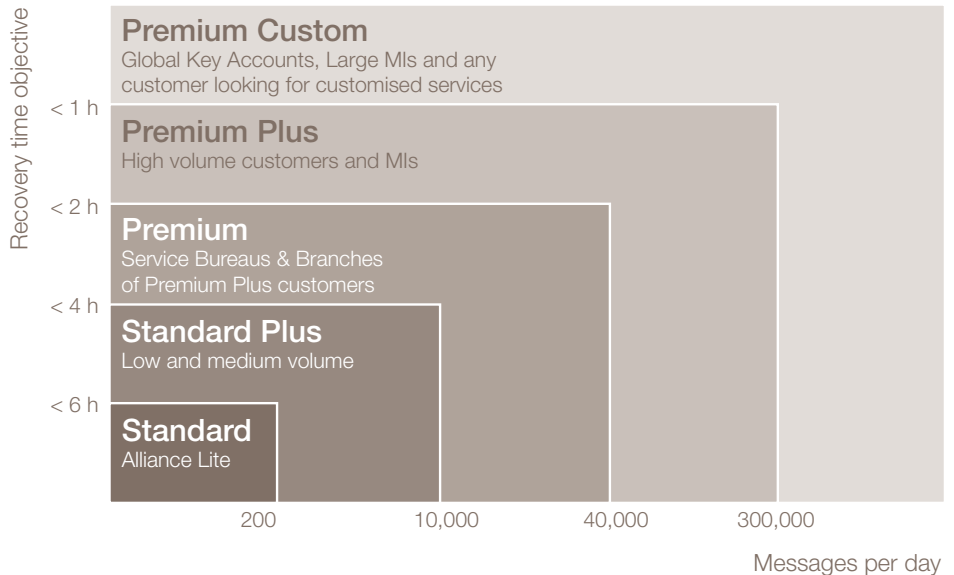
Standard 支持针对 Alliance Lite 客户。

Standard Plus 可以提供给所有 SWIFT 客户，并且是 SWIFT 会员资格中不可或缺的部分。

SWIFT 的三个 Premium 服务级别 – Premium、Premium Plus 以及 Premium Custom – 满足那些运行时间关键型基础设施并要求主动和高级问题管理功能的客户的需求。目标是在最少的时间范围内恢复操作的客户应考虑其中一个 Premium 包。

优势

- www.swift.com 上的在线支持
- 通过您的首选渠道可 7 天 24 小时访问 SWIFT 专业技术：
 - 电话
 - 电子邮件
 - 网络
- 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
- 根据您的特定需求选择支持级别



支持服务

Standard

- 针对 Alliance Lite 客户在全球 7 天 24 小时提供的基于网络的服务。
- 电子邮件和网络提供的无限制支持。
- 包括三个月的免费电话支持，可选择无限制的电话支持服务。
- 与您的 Alliance Lite 订阅捆绑在一起的支持服务。

Standard Plus

(以前称为 SWIFTSupport)

- 适用于中小报文传送量客户。
- 为所有 SWIFT 服务和产品在全球 7 天 24 小时提供。
- 电话、电子邮件和网络的无限制支持。
- 报告和主动监控。
- 与您的 SWIFT 会员资格捆绑在一起的支持。

Premium

- 此服务专门支持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。
- 提供更多增值支持功能，例如优先请求处理、案例管理升级以及指定的支持联系人。
- 提供 SWIFT 基础设施的现场评估以及故障排除培训，以帮助您维持完全正常的环境。

Premium Plus

(以前称为 SWIFTSupport Enhanced)

- 适用于管理复杂基础设施的大流量机构，这些基础设施要求较高的可用性和可靠性。
- 向客户提供高级别的主动支持和个性化的事件和危机管理。
- 功能包括 SMS 通知、主动报文传送和连接监控、自动状况检查以及远程支持。
- 专业的服务经理监控支持服务的所有交付使用，并充当单点联系人以管理运营关系。

Premium Custom

- 最高级别的定制服务由 Premium Custom 提供。

欲知更多信息，请参考

www.swift.com/support 上的详细说明或联系贵机构的 SWIFT 客户经理。

支持图表

支持服务	Standard	Standard Plus	Premium	Premium Plus	Premium Custom
swift.com 上的支持站点	✓	✓	✓	✓	✓
知识库	✓	✓	✓	✓	✓
自助指南	✓	✓	✓	✓	✓
swift.com 上的运行状态	✓	✓	✓	✓	✓
swift.com 上的事件/危机报告	✓	✓	✓	✓	✓
swift.com 上的下载中心	✓	✓	✓	✓	✓
swift.com 上的账单信息	✓	✓	✓	✓	✓
在线案例管理程序	✓	✓	✓	✓	✓
7 天 24 小时的地区支持中心	✓	✓	✓	✓	✓
电话访问 (90 天免费)	✓	✓	✓	✓	✓
在线交流和论坛	✓	✓	✓	✓	✓
电话访问 (无限制)	✓	✓	✓	✓	✓
快讯和产品更新	✓	✓	✓	✓	✓
连接监控/告警	✓	✓	✓	✓	✓
配置浏览器	✓	✓	✓	✓	✓
优先请求处理	✓	✓	✓	✓	✓
管理升级	✓	✓	✓	✓	✓
指定的支持联系人	✓	✓	✓	✓	✓
案例审核	✓	✓	✓	✓	✓
故障排除课程	✓	✓	✓	✓	✓
基础设施状况检查	✓	✓	✓	✓	✓
远程支持	✓	✓	✓	✓	✓
现场紧急支持	✓	✓	✓	✓	✓
服务经理	✓	✓	✓	✓	✓
事件和危机管理	✓	✓	✓	✓	✓
客户联系人证明	✓	✓	✓	✓	✓
业务连续性练习	✓	✓	✓	✓	✓
支持使用分析报告	✓	✓	✓	✓	✓
报文传送监控/告警	✓	✓	✓	✓	✓
客户可用性报告	✓	✓	✓	✓	✓
事件 SMS 通知	✓	✓	✓	✓	✓
客户服务功能	✓	✓	✓	✓	✓