



# AWS 商業支援計畫

*“AWS Support has helped us evolve our business faster. We not only get clarity on specific technical questions, but also on the broader picture of how we can use AWS to achieve our goals. We get advice on what we need to do going forward—and why we need to do it that way. This helps us save time on infrastructure management, time we can use to focus on our core business. That time saving is invaluable.”*

*- Tim Kimball, Head of Engineering, Aire*

## 目錄

雲端科技帶來變革，但也充滿挑戰	3
為您的團隊選擇適當的支援	4
AWS商業支援提供完整的解決方案	5
更快速地實現您的業務目標	8



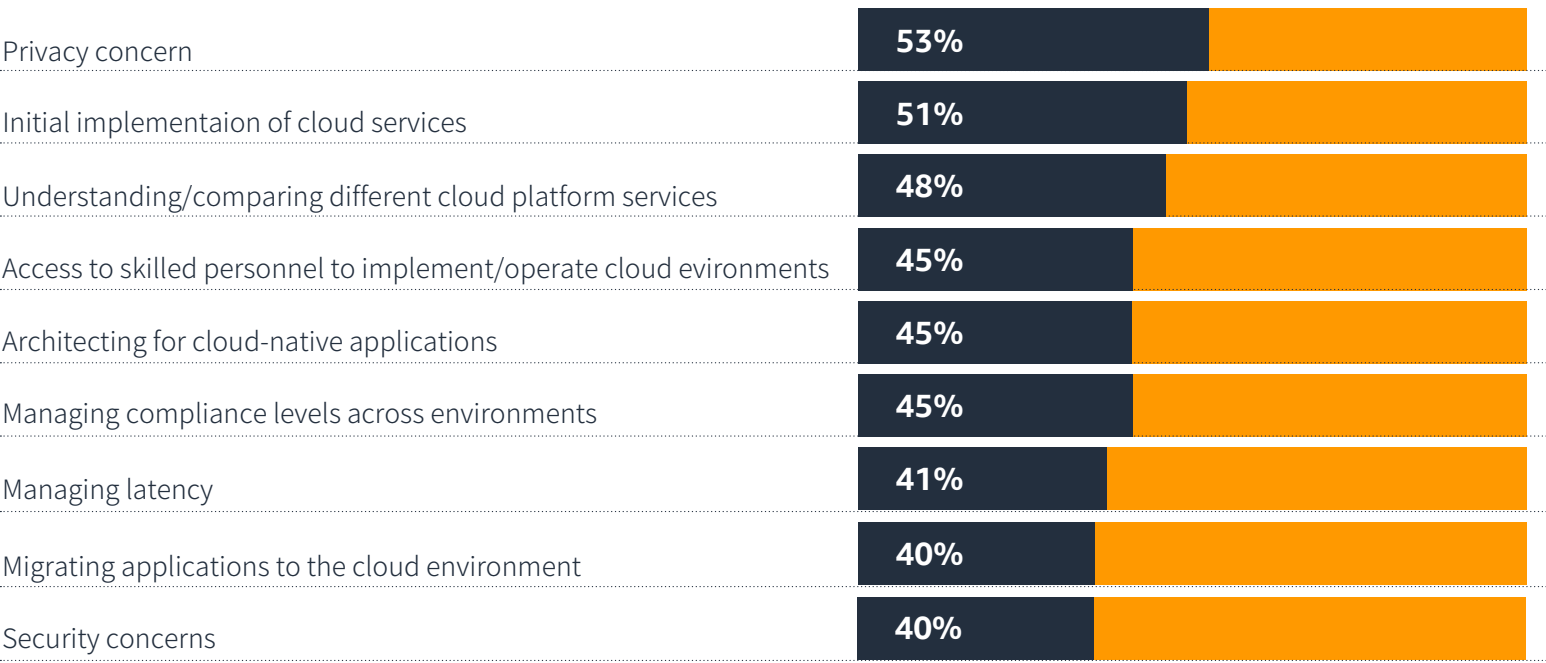
# 雲端科技帶來變革，但也充滿挑戰

雲端技術的發展，讓創新競爭的步伐將變得更加快速，意味著具備專業能力快速地利用新雲端服務與功能將變得至關重要。您的雲端投資需要可靠的專業能力，隨著您的業務發展，如何將生產工作負載最佳化是關鍵。

藉由AWS商業支援，你可以用最有效率的方式了解最新的技術、最佳實務、以及新的AWS服務與功能。

AWS 委託 Forrester 對 100 位雲端決策者進行調查，受訪者分享了在雲端建置與管理所面臨的主要挑戰。

## 您在雲端建置服務時將面臨的挑戰



Base: 100 cloud decision makers | Source: A commisioned study conducted by Forrester Consulting on behalf of AWS, March 2018.



您的團隊在雲端技術能力落差將可能為您的團隊帶來以下嚴重的後果



### 失去敏捷性

缺乏專業的雲端能力，要跟上雲端的創新將舉步維艱。



### 風險增加

安全和法規的知識不足會帶來防禦的破口。



### 費用無法最佳化

您可能無法將您的成本有效率地落實在您的雲端服務。



### 競爭力低落

所有這些因素都會降低您贏得客戶以及最大化效率的能力。



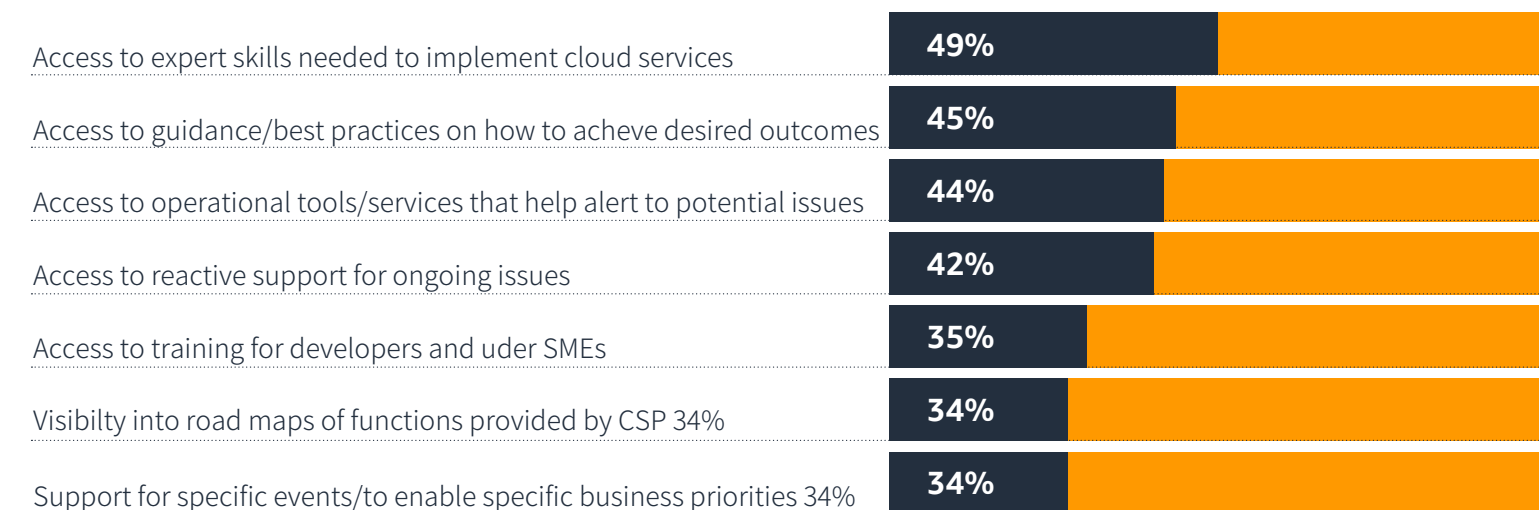


## 為您的團隊選擇適當的支援

AWS商業支援協助您在雲端加快腳步並專注於核心業務。

Forrester 調查了企業所需要雲端支援服務，調查顯示了企業需要廣泛的服務，而AWS商業支援能提供這些服務。

### 您在使用雲端支援服務時有什麼需求？



Base: 100 cloud decision makers | Source: A commissioned study conducted by Forrester Consulting on behalf of AWS, March 2018.

### 我們將是您成功 最有力的技術夥伴

AWS商業支援是由精通AWS各服務的專家所提供的服務，透過多種方式提供這些專業能力，以幫助您的雲端計畫成功。



AWS專家快速回覆您的緊急問題，加速您的專案進行。



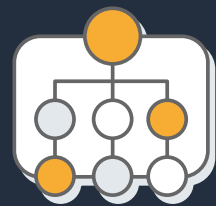
加速專案以及獲得AWS專家對於緊急需求的快速回應。



透過AWS的工具(PHD, Trusted Advisor, Support API)降低潛在風險及降低成本



根據您的使用情境，提供相關架構指導



## AWS 商業支援提供完整的解決方案

### AWS Support 是 B2B 技術支援的典範

AWS支援團隊將亞馬遜的精神；顧客至上帶入B2B技術世界，我們的商業支援不僅在問題發生時幫助您修復與解決問題，還提供最佳實務、組態指導、第三方軟體支援互通性指導等，我們會主動地為您尋找高效率、創新與適合您的方法使用AWS服務，為您的團隊節省時間，讓您專注於核心業務。

AWS商業支援提供全年無休 7x24 的支援，除了電子郵件外，多了電話、對談和螢幕分享方式與雲端支援工程師互動。這樣可以加速問題的解決，也有助您利用雲端科技加快您創新腳步。從一開始直至解決問題，雲端支援工程師不會只是按表操課，也無須層層向上呈報，而是致力於協助您獲致成功。我們的支援計劃宗旨是為您提供最佳的工具與專業組合，讓您可以透過AWS獲的成功，同時獲得最佳績效，有效控管風險和成本。

AWS 支援團隊的服務精神在滿足廣泛的技術和服務的需求，我們將共同幫助您實現目標

#### Trusted Advisor (TA)

線上工具會依據 AWS 最佳實務，建議您如何提高安全、優化效能以及降低成本。

#### Personal Health Dashboard (PHD)

PHD 會在 AWS 發生可能影響您的事件時，提供提醒與修復指引。

#### Support API

透過程式化的方式存取AWS支援中心，以建立、管理、關閉您的支援案件，並在營運上管理您的TA檢查請求及狀態。



TOOLS  
AUTOMATION



PEOPLE  
EXPERTISE



STRATEGIC  
PROGRAMS

#### Subject Matter Expert (SME)

獲得訓練有素的雲端支援工程師 7x24 全年無休的支援與指導。

#### Infrastructure Event Management (IEM)

有關鍵業務事件時需要支援時，如產品發布、以及遷移，可透過額外付費來獲得專家提供規劃與支援協助。

**Architecture Support** 根據您的特定使用情境提供指導。

1

## 快速的回應

藉由AWS商業支援，您可以提升支援回應性到新的級別，包含針對嚴重事件的一小時和四小時的回應窗口。當在您雲端中執行重要的產品工作時，這種回應性尤其必要。



### 嚴重等級

生產系統當機

生產系統受損

系統受損

一般指導



### 目標回應時間

1 hour

4 hours

12 hours

24 hours



### 參考範例

您的事業受到嚴重影響。您應用程式的重要功能無法使用。

您應用程式的重要功能效能不佳或降低。

您應用程式的非關鍵性功能運作異常，或您有時間急迫的開發問題。

您有一般開發問題或想要申請功能。

2

## 來自專家工程師的即時支援

您能藉由 7x24 全年無休的AWS專家更快速地解決雲端相關的挑戰。無論是透過電話還是線上對談，您可以分享您的螢幕並獲得如同「在您身邊」的支援，以清楚地了解問題並消除電子郵件來往的麻煩。





3

## 即時指導

AWS商業支援提供一套完整的AWS Trusted Advisor最佳實務檢查項目，透過這些線上檢查項目來幫助您降低成本、提高性能和容錯能力並提高安全性，並依循最佳實務開發。

4

## 自動化您的營運

透過AWS API，您可以程式化的建立、更新以及列出支援案件，也可以將AWS Trusted Advisor作為Web 應用程式來獲取您AWS資源受到影響的事件等訊息 - 皆不需人工介入。

5

## 關鍵的業務活動支援

使用AWS商業支援，您可以於關鍵業務活動時，購買Infrastructure Event Management (IEM)服務。來支援購物假期、產品發布、遷移、或其他可能會需要快速調整服務規模活動等。IEM服務範圍包含架構以及規模調整的指導，以及在事件過程的即時營運支援。



# 更快速地實現您的業務目標

使用AWS 商業支援，您將獲得一個專家團隊協助您有效率、安全且貼近業務需求的方式使用AWS服務，協助您用更少的時間與人力投入來實現您的目標。您的團隊精力可以投注在應該發揮的地方，讓您的團隊核心能力可以發揮到最好。



了解 AWS Business Support  
如何能幫助您藉由 AWS 完成出色的事物

Visit  
[aws.amazon.com/premiumsupport/business-support](https://aws.amazon.com/premiumsupport/business-support)