

Premium Support

Dedicated Support Engineer (DSE)



Schnellere Lösung

durch einen führenden Produktexperten, der mit Ihrer IT-Umgebung vertraut und mit OT-Ressourcen vernetzt ist.



Proaktive Problemprävention

Ihr DSE erkennt Risiken, ehe sie zu Problemen führen.



Gesteigerte Produktivität des IT-Teams

Ihre IT kann sich auf strategische Initiativen statt auf Support sowie Fehlersuche und -beseitigung konzentrieren.



Schnellerer Mehrwert aus Software

Ihr DSE optimiert die Leistung und den Mehrwert, die Ihnen von Ihrer OT-Software geboten werden.

Dedizierte Expertise für Betriebskontinuität

Mit einem Premium Dedicated Support Engineer (DSE) erhalten Sie das höchste Supportlevel von OpenText – einen Senior Engineer in Vollzeit, der sich eingehend mit Ihrer Implementierung vertraut macht und mit Ihnen zusammen die Optimierung Ihrer Umgebung vorantreibt.

Ihr DSE ist Ihr zentraler Ansprechpartner für technische Beratung und den Umgang mit Vorfällen; dabei arbeitet er mit dem Backoffice und den Technik-Teams von OpenText zusammen, um für schnellere Lösungen zu sorgen.

Durch beste Praktiken und Roadmap-Beratung hilft der DSE, Probleme zu vermeiden, Betriebsrisiken zu verringern und sicherzustellen, dass Ihre OpenText-Lösungen den größtmöglichen Nutzen liefern.

Umfang

Ihr DSE arbeitet mit einem Support Account Manager (SAM) zusammen, um für einen maßgeschneiderten Support, proaktive Beratung und die schnelle Behebung von Vorfällen zu sorgen. Ihr DSE wendet außerdem die besten Praktiken von OpenText an, um operative Risiken proaktiv zu minimieren und die Stabilität Ihrer Umgebung zu optimieren.

Dedicated Support Engineer (DSE)

- **Zentraler Ansprechpartner:** Ihr DSE ist für die Problemlösung in den vereinbarten Produktbereichen zuständig und leistet bei Bedarf auch im Falle von Problemen außerhalb dieses Bereichs Unterstützung. Dadurch, dass Ihr DSE ein umfassendes Verständnis Ihrer Umgebung entwickelt, kann er Probleme frühzeitig antizipieren und sich mit den OpenText-Experten abstimmen, um Störungen zu vermeiden.
- **Priorisierte Zielreaktionszeiten:** Geschäftszeiten: Schweregrad 1 innerhalb von 15 Minuten; Schweregrad 2 innerhalb von 1 Stunde. Durch diese verbesserten Reaktionszusagen wird sichergestellt, dass kritischen Problemen unverzüglich Aufmerksamkeit geschenkt wird, was dabei hilft, auch in Zeiten mit Spitzenauslastung die Betriebskontinuität aufrechtzuerhalten.
- **Geplante Bereitschafts- und Vor-Ort-Zeiten:** Für wichtige Upgrade- oder Wartungsmaßnahmen außerhalb der Geschäftszeiten können Sie zweimal jährlich Bereitschaftsdienste von jeweils bis zu acht Stunden für Ihren DSE ansetzen. Wenn der DSE bei Ihnen vor Ort tätig ist, kann er 4 Tage pro Woche im Büro und 1 Tag remote arbeiten.
- **Proaktive technische Leistungen:** Für eine optimale Nutzung Ihrer OT-Lösung sowie zur Vermeidung von Problemen und Optimierung der Leistung bietet Ihr DSE Mentoring zu besten Administrationspraktiken, führt regelmäßige Gesundheitsprüfungen durch, unterstützt Sie bei der Planung von Upgrades und prüft bedarfsgemäß die verfügbaren Informationen zur Produkt-Roadmap.

Support Account Manager (SAM)

- **Onboarding:** Ihr SAM begrüßt Sie, stellt Ihnen Ihren DSE vor, prüft Ansprüche und Prozesse und stellt regelmäßige Reviews bereit. Mit diesem Onboarding-Prozess wird gewährleistet, dass Ihr Team weiß, wie es den Premium Support effektiv in Anspruch nehmen kann und wie sich Ihr DSE in Ihr Tagesgeschäft einfügt.
- **Vorfallmanagement und Business Reviews:** Ihr SAM plant regelmäßige Vorfallprüfungen, um sicherzustellen, dass bei Ihren Vorfällen Fortschritte erzielt werden. Er organisiert außerdem vierteljährliche Reviews, bei denen Ihr DSE Erkenntnisse zu wiederkehrenden Trends und Empfehlungen zur Verbesserung der künftigen Supportfähigkeit und zur Verringerung wiederholt auftretender Vorfälle im Laufe der Zeit vorstellt.

- **Eskalationsmanagement und Interessenvertretung:** Ihr SAM managt Eskalationen des Schweregrads 1 und hält die Führungsebene auf dem Laufenden. Ihr SAM sorgt dafür, dass Vorfälle des Schweregrads 1 von der Führungsebene wahrgenommen werden und dass alle erforderlichen Technikteams von OpenText koordiniert an einer schnellen Lösung arbeiten. Er vertritt außerdem Ihre Interessen gegenüber den F&E- und OT-Leitern, um sicherzustellen, dass Anliegen, die Ihnen wichtig sind, die gebotene Aufmerksamkeit zuteil wird.

Mehr erfahren

Erfahren Sie mehr über den [Premium Support](#) oder [kontaktieren Sie uns](#), um weitere Informationen zu erhalten.

Über OpenText

OpenText macht eine digitale Welt möglich und hilft Unternehmen beim sicheren Management von Daten im großen Umfang, besuchen Sie [opentext.com](https://www.opentext.com).