

Premium Support

Técnico de soporte dedicado (TSD)



Resolución más rápida

gracias a la intervención de un experto en producto de primer nivel familiarizado con su entorno de TI y en contacto con los recursos de OT.



Prevención proactiva de problemas

Su TSD identifica los riesgos antes de que se conviertan en problemas.



Mayor productividad del equipo de TI

Libere a su personal de TI de las tareas de soporte y diagnóstico para que pueda centrarse en sus iniciativas estratégicas.



Aceleración de la rentabilidad del software

Su TSD optimizará el rendimiento y el valor que obtiene de su software de OT.

Conocimiento experto dedicado para la continuidad de su negocio

Con un técnico de soporte dedicado (TSD) Premium, obtendrá el nivel más alto de soporte de OpenText: un técnico sénior a tiempo completo que conoce a fondo su implementación y colabora con usted para optimizar su entorno.

Su TSD, que actúa como punto de contacto único en cuestiones de orientación técnica y gestión de incidencias, colabora con los equipos de soporte técnico e ingeniería de OpenText para acelerar los plazos de resolución.

Mediante la aplicación de las buenas prácticas y la orientación sobre la hoja de ruta, el TSD evita problemas, reduce el riesgo operativo y le garantiza la obtención del máximo beneficio de sus soluciones de OpenText.

Qué incluye:

Su TSD colabora con su gerente de cuenta de soporte (GCS) para ofrecerle una cobertura personalizada, una orientación proactiva y una resolución rápida de las incidencias. Además, aplica las buenas prácticas de OpenText para minimizar proactivamente los riesgos operativos y mejorar la estabilidad de su entorno.

Técnico de soporte dedicado (TSD)

- **Punto de contacto único:** Su TSD es el responsable de la resolución de las incidencias en las áreas de producto acordadas y facilita la gestión de los problemas que surgen fuera de ellas cuando resulta necesario. Al adquirir un profundo conocimiento de su entorno, su TSD podrá anticiparse a los problemas y coordinar acciones correctivas con los expertos de OpenText para evitar interrupciones.
- **Tiempos de respuesta objetivo prioritarios:** Horario laboral: Grav. 1 en 15 minutos; Grav. 2 en 1 hora. Estos compromisos de respuesta mejorados garantizan que los problemas críticos reciban atención inmediata, lo que ayuda a mantener la continuidad del negocio incluso durante los periodos operativos de máxima actividad.
- **Guardias programadas y visitas a sus instalaciones:** Cuando necesite llevar a cabo tareas clave de actualización o mantenimiento fuera del horario laboral, podrá programar dos guardias al año de su TSD durante un máximo de ocho horas por guardia. Si su TSD está localizado en su oficina, podrá solicitarle que trabaje desde ella 4 días a la semana y 1 día en remoto.
- **Servicios técnicos proactivos:** Para ayudarle a sacar el máximo partido a su solución de OT, evitar problemas y optimizar el rendimiento, su TSD le ofrecerá asesoramiento en buenas prácticas de administración, realizará una comprobación anual del estado del sistema, le ayudará a planificar actualizaciones y, si es necesario, revisará la información disponible sobre la hoja de ruta de producto.

Gerente de cuenta de soporte (GCS)

- **Onboarding:** Su GCS le da la bienvenida, le presenta a su TSD, revisa sus derechos y procesos, y realiza revisiones periódicas. Este proceso de onboarding garantiza que su equipo sepa cómo utilizar el servicio Premium Support eficazmente y cómo integrar a su TSD en sus operaciones diarias.
- **Gestión de incidencias y revisiones de la empresa:** Su GCS programa revisiones periódicas de las incidencias para garantizar que su resolución avance; además, organiza revisiones trimestrales en las que su TSD ofrece perspectivas sobre las tendencias recurrentes y aporta recomendaciones para mejorar la capacidad de soporte futura y reducir la repetición de las incidencias.

- **Gestión de elevaciones de instancia y representación:** Su GCS gestiona las elevaciones de instancia de gravedad 1, moviliza los recursos necesarios y mantiene informada a la dirección. Su GCS se asegura de que la dirección esté al corriente de las incidencias de gravedad 1 y de que todos los equipos de ingeniería necesarios de OpenText estén coordinados para facilitar una rápida resolución. Es su representante ante el departamento de I+D y los líderes de OT para garantizar que las solicitudes que usted considere importantes reciban la atención que merecen.

Más información

Obtenga más información sobre [Premium Support](#), o póngase en [contacto](#) con nosotros.

Acerca de OpenText

OpenText capacita a las organizaciones para el mundo digital ayudándoles a gestionar la información a escala de forma segura; visite [opentext.com](https://www.opentext.com).