



Assistance premium

Ingénieur assistance dédié (DSE)



Résolution plus rapide

par un expert produit de haut niveau connaissant votre environnement informatique et connecté aux ressources OT.



Prévention proactive des problèmes

Votre DSE identifie les risques avant qu'ils ne provoquent des problèmes.



Amélioration de la productivité de l'équipe informatique

Votre équipe informatique peut se concentrer sur des initiatives stratégiques plutôt que sur l'assistance et le dépannage.



Accélération de la valeur générée par le logiciel

Votre DSE optimise les performances et la valeur procurées par votre logiciel OT.

Expertise dédiée pour la continuité de l'activité

Avec un ingénieur assistance premium dédié (DSE), vous bénéficiez du plus haut niveau d'assistance d'OpenText : un ingénieur senior à plein temps qui s'imprègne totalement de votre implémentation et des partenaires à vos côtés pour optimiser votre environnement.

Votre DSE fait office d'interlocuteur unique pour des conseils techniques et la propriété des incidents, en collaborant avec les services d'assistance et d'ingénierie d'OpenText afin d'accélérer la résolution.

En appliquant les meilleures pratiques et en prodiguant des conseils en matière de feuille de route, le DSE aide à éviter les problèmes, réduit les risques opérationnels et assure que vos solutions OpenText vous offrent un maximum de profit.

Services inclus

Votre DSE travaille avec un responsable de compte assistance (SAM) afin d'offrir une couverture sur mesure, des conseils proactifs et une résolution rapide des incidents. Votre DSE applique également les meilleures pratiques d'OpenText afin de minimiser proactivement les risques opérationnels et de renforcer la stabilité de votre environnement.

Ingénieur assistance dédié (DSE)

- **Interlocuteur unique :** Votre DSE est en charge de la résolution des problèmes pour les secteurs de produits convenus et il facilite le suivi des problèmes externes à ces secteurs, selon les besoins. Par sa connaissance approfondie de votre environnement, votre DSE est en mesure d'anticiper les problèmes et de collaborer avec des experts OpenText afin d'éviter des interruptions.
- **Délais de réponse prioritaires :** Heures de bureau : incident de sévérité 1 en 15 minutes ; incident de sévérité 2 en 1 heure. Ces engagements de réponse rapide garantissent une attention immédiate pour les problèmes critiques, ce qui aide à maintenir la continuité de l'activité, même dans des périodes opérationnelles chargées.
- **Soutien programmé et présence sur site :** Pour organiser des activités de mise à niveau ou de maintenance majeures en dehors des horaires de bureau, vous pouvez faire appel à votre DSE deux fois par an, pour une durée de huit heures maximum par mission. Si le DSE est employé dans vos bureaux, il peut être sur site 4 jours par semaine et travailler 1 jour en distanciel.
- **Services techniques proactifs :** Pour vous aider à tirer pleinement profit de votre solution OT, éviter les problèmes et optimiser les performances, votre DSE vous accompagne sur les meilleures pratiques d'administration, effectue un contrôle de santé annuel, aide à la planification des mises à niveau et étudie les informations disponibles sur les feuilles de route des produits selon les besoins.

Responsable de compte assistance (SAM)

- **Intégration :** Votre SAM vous accueille, vous présente votre DSE, étudie les droits et les procédures, et assure un suivi régulier. Cette procédure d'intégration veille à ce que votre équipe sache comment faire appel efficacement à l'assistance premium et connaisse le rôle que joue votre DSE dans vos opérations au quotidien.
- **Gestion des incidents et rapports d'activité :** Votre SAM organise régulièrement des analyses d'incidents afin de s'assurer de la progression de leur traitement ; il organise également des examens trimestriels durant lesquels votre DSE fournit des informations sur les tendances récurrentes et des recommandations permettant d'améliorer les capacités d'assistance futures et de réduire la répétition des incidents au fil du temps.

- **Gestion des procédures d'escalade et défense :** Votre SAM gère la remontée des incidents de sévérité 1, engage des ressources et informe vos dirigeants. Votre SAM assure que les incidents de sévérité 1 bénéficient de la visibilité de la direction et que toutes les équipes d'ingénierie d'OpenText requises sont mobilisées afin de résoudre rapidement le problème. Il est votre représentant auprès de la R&D et des dirigeants d'OT afin de garantir que les demandes importantes à vos yeux bénéficient de l'attention qu'elles méritent.

En savoir plus

En savoir plus sur [l'assistance premium](#), ou [nous contacter](#) pour plus d'informations.

À propos d'OpenText

OpenText rend le monde du numérique accessible, en aidant les entreprises à gérer l'information à grande échelle en toute sécurité ; rendez-vous sur [opentext.com](https://www.opentext.com).