

Premium Support

Named Support Engineer (NSE)



Acesso direto a um especialista de suporte sênior

para uma resolução de problemas mais rápida e mais eficiente.



Suporte personalizado adaptado ao seu ambiente e necessidades.



Tempos de resposta prioritários para os seus problemas mais urgentes.

Impulsionando seu sucesso com um suporte personalizado

Em um mundo digital acelerado, os ambientes de software são mais complexos do que nunca. Ter um especialista de confiança que compreende sua infraestrutura e está empenhado no seu sucesso pode fazer toda a diferença.

Seu **Named Support Engineer (NSE)** se torna uma extensão de sua equipe técnica — entregando um suporte especializado, acelerando a resolução de problemas e se alinhando com suas metas de negócios.

Com uma profunda experiência no setor, o NSE rapidamente diagnostica e resolve desafios complexos, reduzindo a inatividade e mantendo um desempenho consistente.

Seu Premium NSE dedica tempo para entender suas necessidades específicas, gerencia problemas reativos, fornece atualizações em tempo hábil e colabora em todas as áreas da OpenText para obter resoluções mais rápidas. Esta abordagem sob medida garante um suporte eficiente e experiente que se adapta ao seu ambiente.

Esta combinação potente de conhecimento técnico e serviço personalizado ajuda sua equipe a se manter focada, ágil e sempre um passo à frente.

O que está incluído

Para garantir um sucesso duradouro, você terá o suporte de um Named Support Engineer (NSE) dedicado e de um Support Account Manager (SAM), trabalhando em conjunto para fornecer um serviço personalizado e próximo.

Ambientação para um sucesso duradouro

Uma experiência de ambientação suave cria a base para um valor duradouro. Seu Support Account Manager (SAM) apresenta seu Premium Named Support Engineer (NSE), revisa seus direitos de suporte e guia você pelos principais recursos — garantindo que você esteja preparado para tirar o máximo proveito de seu plano de suporte. Este início proativo, reforçado por uma revisão de negócios de suporte anual, ajuda a alinhar o suporte com seus objetivos em evolução e impulsiona a melhoria contínua.

Ponto de contato único

Evite a file e conecte-se diretamente a seu NSE dedicado durante o horário comercial — suportando não mais do que seis clientes (até 35 incidentes de suporte) para garantir um serviço personalizado e próximo.

Tempos de resposta previstos priorizados

Durante o horário comercial, o NSE prioriza seus incidentes com os seguintes compromissos de resposta:

- **Nível de gravidade 1:** Resposta em 30 minutos
- **Nível de gravidade 2:** Resposta em 1 hora

Gerenciamento de escalonamentos

No caso de um incidente do nível de gravidade 1, seu SAM coordenará esforços de escalonamento — mobilizando os recursos necessários e mantendo sua organização informada ao longo do processo de resolução.

Gerenciamento de incidentes e representação

O SAM atua em representação do cliente durante as revisões trimestrais de incidentes, garantindo que seus problemas críticos recebam a atenção e a urgência que merecem. Além disso, o SAM identificará oportunidades para melhorar sua experiência de suporte geral.

Saiba mais

Saiba mais sobre [Premium Support](#) ou [Entre em contato conosco](#) para obter mais informações.

Sobre a OpenText

A Open Text viabiliza o mundo digital, criando uma melhor metodologia para as organizações trabalharem com informação, seja local ou na nuvem. Para mais informações sobre a OpenText (NASDAQ/TSX: OTEX), visite [opentext.com](https://www.opentext.com).

www.opentext.com

Copyright © 2026 Open Text. Todos os direitos reservados. Marcas registradas são de propriedade da Open Text.