



Premium Support

Enterprise Support Manager (ESM)



Interessenvertretung und Eskalationsmanagement

Ihr ESM setzt sich bei OpenText intern für Ihre Prioritäten ein und sorgt für eine zügige Bearbeitung kritischer Vorgänge, um Ausfälle zu verringern.



Strategischer Support – Governance

Ihr ESM sorgt für eine strukturierte Überwachung, einschließlich regelmäßiger Reviews, Nachverfolgung und Abstimmung auf Ihre Geschäftsziele.



Service-Qualität und Verantwortlichkeit

Ein dedizierter ESM gewährleistet eine stärkere Koordinierung, klare Verantwortlichkeiten und eine reibungslosere Support-Erfahrung.



Risikominderung für geschäftskritische Systeme

Ihr ESM antizipiert Risiken und stellt sicher, dass Eskalationswege, Prozesse und Ressourcen bereit sind, wenn es darauf ankommt.

Strategischer Support – Führung

Der Premium Enterprise Support Manager (ESM) fungiert für Sie als Berater in Sachen strategischer Support und passt als solcher den Support an Ihre Geschäftsziele an. Ihr ESM konzentriert sich auf das nicht technische Supportmanagement, stellt den Bearbeitungsfortschritt sicher, koordiniert Eskalationen und führt vierteljährliche Business Reviews durch.

Ihr ESM baut starke Beziehungen zu Ihren technischen Ansprechpartnern auf und vertritt Ihre Interessen in den verschiedenen OpenText-Teams – F&E, Produktmanagement und Kundensupport –, um sicherzustellen, dass der bereitgestellte Support stets Ihren Zielen entspricht.

Durch die regelmäßige Überprüfung und Überwachung Ihrer priorisierten Vorfälle hilft Ihr ESM, Verzögerungen zu verhindern, koordiniert bei Bedarf zusätzliche Ressourcen und lenkt den Bearbeitungsfortschritt, um die Dynamik aufrechtzuerhalten und Betriebsstörungen zu minimieren.

Umfang

Ihr Premium Enterprise Support Manager (ESM) gewährleistet das strategische Support-Management für eine Produktgruppe (es gelten regionale Einschränkungen) und betreut maximal sechs Kunden, um sicherzustellen, dass er sich auf den Erfolg Ihres Supports konzentrieren kann. Ihr Premium ESM ist während der Geschäftszeiten erreichbar. Sie können Ihren ESM jährlich an bis zu vier Tagen an Ihren Standort einladen, damit er sich ein Bild von der Produktimplementierung und Ihren geschäftlichen Prioritäten machen und so Ihre Support-Erfahrung besser gestalten kann.

Onboarding als Grundstein für Ihren Erfolg

Ihr ESM beginnt mit dem Onboarding, indem er sich mit den Beteiligten trifft, Ihre Umgebung prüft und einen Supportplan erstellt, um die zu erbringenden Leistungen, die Prozesse und die an der Bereitstellung des Supports beteiligten Beschäftigten festzulegen. Dadurch wird sichergestellt, dass die Ziele, Prozesse und Zuständigkeiten klar sind.

Zentraler Ansprechpartner

Ihr ESM ist Ihr Hauptansprechpartner für das Support-Management und arbeitet mit den OpenText-Teams zusammen, um sicherzustellen, dass Eskalationen zügig ablaufen und bei Anfragen zeitnah Lösungen gefunden werden.

Priority Support

Die Behebung von Vorfällen erfolgt für die von Ihrem ESM abgedeckten Produkte über die „Priority Support“-Warteschlange mit schnelleren Zielreaktionszeiten von 30 Minuten für Vorfälle des Schweregrads 1 und von 1 Stunde für Vorfälle des Schweregrads 2 mit Zuweisung an erfahrenere Support-Mitarbeiter.

Vorfall- und Eskalationsmanagement sowie Interessenvertretung

Ihr ESM analysiert Vorfall-Trends in einem Dashboard, organisiert Fallprüfungen und gibt Empfehlungen, um ein erneutes Eintreten zu verhindern und die Supportfähigkeit zu verbessern. Ihr ESM tritt für Ihre Geschäftsanforderungen ein und koordiniert die Eskalation mit den Technik- und Produktteams zur Gewährleistung schneller und sichtbarer Fortschritte.

Business Reviews

Ihr ESM organisiert vierteljährliche Reviews, um Erkenntnisse zu wiederkehrenden Trends zu gewinnen, die Aktualität der Versionen zu überprüfen und Empfehlungen zur Verbesserung der künftigen Supportfähigkeit und zur Verringerung wiederholt auftretender Vorfälle im Laufe der Zeit abzugeben.

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).