



Premium Support

Gerente de soporte para empresas (GSE)



Representación y gestión de elevaciones de instancia

Su GSE es el encargado de defender sus prioridades dentro de OpenText, agilizando la resolución de los problemas críticos para reducir la interrupción.



Gestión estratégica del soporte

Su GSE lleva a cabo una supervisión estructurada centrada en la revisión regular, el seguimiento y la alineación con sus metas de negocio.



Calidad del servicio y rendición de cuentas

Su GSE dedicado impulsa la alineación, mejora la asignación de responsabilidades y favorece una experiencia de soporte más fluida.



Mitigación de riesgos en sistemas de importancia crítica

Su GSE anticipa los riesgos y se asegura de que las vías de elevación de instancia, los procesos y los recursos necesarios estén disponibles cuando se necesiten.

Liderazgo de soporte estratégico

Su gerente de soporte para empresas (GSE) le proporcionará el asesoramiento estratégico necesario para alinear el soporte ofrecido con sus metas de negocio. Su GSE se centra en la gestión del soporte no técnico para garantizar el puntual avance de sus casos, la coordinación de sus elevaciones de instancia y la realización de las revisiones trimestrales de la empresa.

Su GSE establece sólidas relaciones con sus contactos técnicos y ejerce de embajador ante los equipos de OpenText (I+D, Gestión de Productos y Atención al Cliente) para garantizar que el soporte ofrecido cumpla en todo momento sus objetivos.

Su GSE —que revisa y supervisa regularmente sus incidencias prioritarias— contribuye a evitar retrasos, coordina los recursos adicionales cuando se necesitan y hace un seguimiento del avance de los casos para evitar su estancamiento y reducir la interrupción de las operaciones.

Qué incluye:

Su gerente de soporte para empresas (GSE) gestiona estratégicamente el soporte de un grupo de productos (con determinadas limitaciones regionales) y trabaja con un máximo de seis clientes para garantizar una atención personalizada que garantice resultados en el soporte ofrecido. Su GSE Premium está a su disposición durante el horario laboral. Además, puede solicitar que visite sus instalaciones hasta cuatro días al año para conocer mejor su implementación del producto y sus prioridades de negocio y optimizar la gestión de su experiencia de soporte.

Onboarding que le allana el camino hacia el éxito

Su GSE pone en marcha su proceso de onboarding reuniéndose con los grupos de interés, revisando su entorno y elaborando un plan de soporte donde se definen con claridad los entregables, los procesos y el personal implicado en su soporte. Este trabajo inicial garantiza una comprensión clara de sus metas, procesos y responsabilidades.

Punto de contacto único

Su GSE es su contacto principal en materia de soporte y colabora con los equipos de OpenText para garantizar la rápida elevación de instancia y una puntual gestión y resolución de sus solicitudes.

Soporte prioritario

La resolución de incidencias para los productos cubiertos por su GSE se realiza a través de la cola de soporte prioritario, recibe tiempos de respuesta objetivo mejorados de 30 minutos para las incidencias de gravedad 1 y de 1 hora para las de gravedad 2, y se asigna a los agentes de soporte con más experiencia.

Gestión de incidencias y elevaciones de instancia y representación

Su GSE realiza un seguimiento de las tendencias de sus incidencias desde un panel de control, organiza revisiones de casos y le ofrece recomendaciones para evitar la recurrencia y mejorar la capacidad de soporte. Su GSE defiende sus intereses y coordina las elevaciones de instancia con los equipos de ingeniería y producto para garantizar que su resolución avance de forma rápida y visible.

Revisiones de la empresa

Su GSE organizará revisiones trimestrales para identificar tendencias recurrentes, revisar la actualización de versiones y aportar recomendaciones para mejorar la capacidad de soporte futura y reducir la repetición de las incidencias.

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).

www.opentext.com

Copyright © 2026 Open Text. Reservados todos los derechos. Marcas comerciales propiedad de Open Text.