



Assistance premium

Responsable assistance entreprise (ESM)



Défense et gestion des procédures d'escalade

Votre ESM défend vos priorités au sein d'OpenText, en accélérant les dossiers critiques afin de réduire les interruptions.



Gouvernance d'assistance stratégique

Votre ESM assure une surveillance structurée, qui inclut des analyses régulières, un suivi et un alignement sur les objectifs de votre entreprise.



Qualité de service et responsabilité

Un ESM dédié favorise une coordination plus solide, une propriété plus claire et une expérience d'assistance plus fluide.



Réduction des risques pour les systèmes critiques

Votre ESM anticipe les risques et s'assure que des voies de recours, des procédures et des ressources sont disponibles au moment voulu.

Direction d'assistance stratégique

Avec un responsable assistance entreprise (ESM) premium, vous bénéficiez d'un conseiller d'assistance stratégique qui adapte l'assistance fournie aux objectifs de votre entreprise. Votre ESM se focalise sur la gestion non technique de l'assistance, en s'assurant de la progression des dossiers, en coordonnant la remontée des problèmes et en réalisant des études d'activité trimestrielles.

Votre ESM construit des relations solides avec vos interlocuteurs techniques et agit comme votre ambassadeur auprès des équipes OpenText (R&D, gestion de produits et service clients) afin de s'assurer que les prestations d'assistance répondent en permanence à vos objectifs.

En étudiant et en surveillant régulièrement vos incidents prioritaires, votre ESM aide à éviter les retards, coordonne les ressources supplémentaires en cas de besoin et supervise les dossiers pour veiller à leur progression et réduire les interruptions opérationnelles.

Services inclus

Votre responsable assistance entreprise (ESM) premium assure une gestion stratégique de l'assistance pour un groupe de produits (des limites régionales s'appliquent) et n'accompagne pas plus de six clients afin de garantir une attention particulière à la qualité de l'assistance dont vous bénéficiez. Votre ESM premium est disponible pendant les heures de bureau. Vous pouvez planifier des visites de votre ESM sur site jusqu'à quatre jours par an afin qu'il comprenne l'implémentation de votre produit et les priorités de votre activité afin de mieux gérer votre expérience d'assistance.

Processus d'intégration pour vous préparer au succès

Votre ESM commence par une phase d'intégration durant laquelle il rencontre les intervenants, étudie votre environnement et établit un plan d'assistance pour définir les produits livrables, les procédures et le personnel impliqués dans la fourniture d'assistance. Cette procédure garantit une compréhension claire des objectifs, des procédures et des responsabilités.

Interlocuteur unique

Votre ESM fait office de contact principal avec la direction de l'assistance, en partenariat avec les équipes OpenText afin de s'assurer que les procédures d'escalade se déroulent rapidement et que des solutions sont apportées aux demandes en temps voulu.

Assistance prioritaire

Une résolution d'incident est fournie par le biais de la file d'attente de l'assistance prioritaire pour les produits couverts par votre ESM, avec des temps de réponse cibles améliorés de 30 minutes pour les incidents ayant un niveau de sévérité 1 et d'une heure pour les incidents ayant un niveau de sévérité 2, ainsi qu'une affectation aux agents d'assistance les plus expérimentés.

Gestion des incidents et des procédures d'escalade et défense

Votre ESM suit les tendances des incidents sur un tableau de bord, organise des études de dossiers et fournit des recommandations pour éviter une répétition et améliorer les capacités d'assistance. Votre ESM défend les besoins de votre entreprise, en coordonnant les procédures d'escalade avec les équipes d'ingénierie et de produits pour assurer une progression rapide avec une bonne visibilité.

Rapports d'activité

Votre ESM organise des réunions trimestrielles afin d'analyser les tendances récurrentes, de vérifier que les versions sont à jour et de formuler des recommandations afin d'améliorer l'assistance future et de réduire la répétition des incidents au fil du temps.

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).