



Premium Support

Enterprise Support Manager (ESM)



Representação e gerenciamento de escalonamentos

Seu ESM defende suas prioridades dentro da OpenText, acompanhando com rapidez problemas críticos para reduzir interrupções.



Governança de suporte estratégica

Seu ESM fornece uma supervisão estruturada, incluindo revisões regulares, acompanhamento e alinhamento com suas metas de negócios.



Qualidade de serviço e responsabilização

Um ESM dedicado promove uma melhor coordenação, um senso de responsabilidade mais evidente e uma experiência de suporte mais suave.



Mitigação de riscos para sistemas de importância crítica

Seu ESM antecipa riscos e garante que os caminhos de escalonamento, processos e recursos estejam prontos quando isso é importante.

Liderança de suporte estratégica

Com um Premium Enterprise Support Manager (ESM), você ganha um consultor de suporte estratégico que alinha a entrega de suporte com suas metas de negócios. Seu ESM se concentra no gerenciamento do suporte não técnico, garantindo a progressão do caso, coordenando o escalonamento e fornecendo revisões de negócios trimestrais.

Seu ESM constrói relacionamentos fortes com seus contatos técnicos e atua como embaixador em todas as equipes da OpenText — R&D, gerenciamento de produtos e suporte ao cliente — para garantir que a entrega de suporte atenda continuamente aos seus objetivos.

Revisando regularmente e monitorando seus incidentes prioritários, seu ESM ajuda a evitar atrasos, coordena recursos adicionais quando necessário e guia a progressão do caso para manter o ritmo e reduzir a interrupção operacional.

O que está incluído

Seu Premium Enterprise Support Manager (ESM) providencia o gerenciamento do suporte estratégico para um grupo de produtos (se aplicam limitações regionais) e suporta não mais do que seis clientes para garantir atenção focada no sucesso do seu suporte. Seu Premium ESM está disponível durante o horário comercial. Você pode agendar uma visita de seu ESM ao seu local até quatro dias por ano para conhecer a implementação de seus produtos e prioridades de negócios para melhor gerenciar sua experiência de suporte.

Ambientação para preparar você para o sucesso

Seu ESM começa a ambientação se reunindo com os principais interessados, revisando seu ambiente e construindo um plano de suporte para definir os produtos fornecidos, os processos e o pessoal envolvido na entrega do suporte. Isso garante um conhecimento claro das metas, dos processos e das responsabilidades.

Ponto de contato único

Seu ESM atua como principal contato de gerenciamento do suporte, se associando às equipes da OpenText para garantir que os escalonamentos ocorram de maneira rápida e que as soluções para pedidos sejam tratadas em tempo hábil.

Suporte Prioritário

A resolução de incidentes é providenciada através da fila de Suporte Prioritário para os produtos abrangidos pelo seu ESM, com tempos de resposta previstos melhorados de 30 minutos para incidentes de gravidade 1 e 1 hora para incidentes de gravidade 2 e atribuição a agentes de suporte mais experientes.

Gerenciamento de incidentes e escalonamentos e representação

Seu ESM acompanha as tendências de incidentes em um painel, organiza revisões de casos e fornece recomendações para evitar recorrências e melhorar a suportabilidade. Seu ESM defende seus interesses para suas necessidades de negócios, coordenando o escalonamento com equipes de engenharia e de produtos para garantir um progresso rápido e visível.

Revisões de negócios

Seu ESM organizará revisões trimestrais para fornecer informações sobre tendências recorrentes, revisar a atualização de versões e fornecer recomendações para melhorar a suportabilidade no futuro e reduzir incidentes recorrentes ao longo do tempo.

Saiba mais

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

Sobre a OpenText

A OpenText viabiliza o mundo digital, ajudando as organizações a gerenciar de forma segura as informações em grande escala, 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.