

Premium Support

# Named Support Engineer (NSE)



**Direkter Kontakt zu einem Senior Support-Experten** zur schnelleren und effektiveren Problemlösung



**Personalisierter Support** entsprechend Ihrer Umgebung und Ihren Anforderungen



**Priorisierte Reaktionszeiten** für Ihre dringendsten Anliegen

## Unterstützung Ihres Erfolgs durch personalisierten Support

In unserer schnelllebigen digitalen Welt sind Softwareumgebungen komplexer denn je. Ein zuverlässiger Experte, der Ihre Infrastruktur versteht und sich für Ihren Erfolg einsetzt, kann den entscheidenden Unterschied machen.

Ihr **Named Support Engineer (NSE)** wird durch fachkundigen Support, beschleunigte Problemlösung und die Ausrichtung auf Ihre Geschäftsziele zum verlängerten Arm Ihres Technik-Teams.

Der NSE sorgt dank seiner fundierten Branchenerfahrung für eine rasche Diagnose und Behebung komplexer Probleme und damit für geringere Ausfallzeiten und eine konsistente Leistung.

Ihr Premium NSE nimmt sich Zeit, um Ihre speziellen Anforderungen zu verstehen, kümmert sich um reaktive Probleme, hält Sie zeitnah auf dem Laufenden und arbeitet mit sämtlichen Bereichen von OpenText zusammen, um schnellere Lösungen zu finden. Dieser maßgeschneiderte Ansatz gewährleistet effizienten und kompetenten Support, der auf Ihre Umgebung zugeschnitten ist.

Dank dieser leistungsstarken Kombination aus technischer Fachkompetenz und persönlichem Service erhält Ihr Team die erforderliche Unterstützung, um stets konzentriert und flexibel zu bleiben und immer einen Schritt voraus zu sein.

## Umfang

Zur Gewährleistung Ihres langfristigen Erfolgs werden Sie von einem dedizierten Named Support Engineer (NSE) und einem Support Account Manager (SAM) unterstützt, die gemeinsam für einen maßgeschneiderten, persönlichen Service sorgen.

### Onboarding für langfristigen Erfolg

Eine reibungslose Onboarding-Erfahrung legt den Grundstein für nachhaltigen Mehrwert. Ihr Support Account Manager (SAM) stellt Ihnen Ihren Premium Named Support Engineer (NSE) vor, prüft Ihre Support-Leistungen und geht mit Ihnen die wichtigsten Ressourcen durch, so dass Sie Ihren Support-Plan optimal nutzen können. Dieser proaktive Einstieg, der durch ein jährliches Business Review in Bezug auf die Support-Leistung ergänzt wird, trägt dazu bei, den Support an Ihre sich wandelnden Ziele anzupassen, und dient als Motor für fortlaufende Verbesserungen.

### Zentraler Ansprechpartner

Ersparen Sie sich Wartezeiten und wenden Sie sich während der Geschäftszeiten direkt an Ihren dedizierten NSE. Dieser ist für maximal sechs Kunden (bis zu 35 Support-Vorfälle) zuständig, was einen maßgeschneiderten, persönlichen Service sicherstellt.

### Priorisierte Zielreaktionszeiten

Der NSE priorisiert Ihre Vorfälle während der Geschäftszeiten mit den folgenden zugesicherten Reaktionszeiten:

- **Schweregrad 1:** Reaktion innerhalb von 30 Minuten
- **Schweregrad 2:** Reaktion innerhalb von 1 Stunde

### Eskalationsmanagement

Bei einem Vorfall des Schweregrads 1 koordiniert Ihr SAM die Eskalationsmaßnahmen – er aktiviert die erforderlichen Ressourcen und hält Sie während des gesamten Lösungsprozesses auf dem Laufenden.

### Vorfallmanagement und Interessenvertretung

Der SAM vertritt bei den vierteljährlichen Vorfallsprüfungen die Kundeninteressen und stellt sicher, dass Ihre kritischen Probleme mit der gebotenen Aufmerksamkeit und Dringlichkeit behandelt werden. Außerdem identifiziert der SAM Chancen zur Verbesserung Ihrer allgemeinen Support-Erfahrung.

### Mehr erfahren

Erfahren Sie mehr über den [Premium Support](#) oder [kontaktieren Sie uns](#), um weitere Informationen zu erhalten.

### Über OpenText

OpenText macht Digitalisierung möglich und bietet Organisationen bessere Bedingungen im Umgang mit Daten – ob lokal oder in der Cloud. Weitere Informationen zu OpenText (NASDAQ/TSX: OTEX) erhalten Sie auf [opentext.com](https://www.opentext.com).