



Premium Support

Técnico de soporte designado (TSD)



Acceso directo a un experto de soporte sénior para una resolución de problemas más rápida y eficaz.



Soporte personalizado adaptado a su entorno y necesidades.



Tiempos de respuesta prioritarios para los problemas más urgentes.

Potencie su éxito con un soporte personalizado

En un contexto digital en rápida transformación, los entornos de software son más complejos que nunca. Por ello, contar con un experto de confianza que conozca su infraestructura y esté comprometido con su éxito puede marcar la diferencia.

Su **técnico de soporte designado (TSD)** actúa como una extensión de su propio equipo técnico para brindarle un soporte experto, agilizar la resolución de problemas y alinearse con sus metas de negocio.

A partir de su amplia experiencia en el sector, el TSD diagnostica y resuelve rápidamente los retos más complejos para reducir los periodos de inactividad y mantener un rendimiento consistente.

Su TSD Premium dedica tiempo a comprender sus necesidades específicas, gestiona cualquier problema de forma reactiva, le ofrece actualizaciones puntuales y colabora con los diferentes departamentos de OpenText para agilizar la resolución. Este enfoque a medida le garantiza un soporte eficiente e informado que se adapta a su entorno.

Con esta potente combinación de conocimiento experto y servicio personalizado, ayudará a su equipo a seguir centrado en sus objetivos, actuar con agilidad y mantener su ventaja competitiva.

Qué incluye:

Para garantizar su éxito a largo plazo, recibirá la asistencia de un técnico de soporte designado (TSD) dedicado y un gerente de cuenta de soporte (GCS), quienes colaborarán para ofrecerle un servicio personalizado y cercano.

Onboarding para el éxito a largo plazo

Una experiencia de onboarding fluida es indispensable para generar un valor duradero. Su gerente de cuenta de soporte (GCS) le presenta a su técnico de soporte designado (TSD) Premium, revisa sus derechos de producto y le explica los recursos clave para garantizar que está preparado para aprovechar al máximo su plan de soporte. Este inicio proactivo, que se complementa con una revisión anual de soporte de la empresa, permite mantener su plan alineado con cualquier cambio en sus objetivos y favorece la mejora continua.

Punto de contacto único

Sáltese las colas y conecte directamente durante el horario laboral con su TSD dedicado, que ofrece soporte a un máximo de seis clientes (hasta un total de 35 incidencias de soporte) para garantizar un servicio personalizado y cercano.

Tiempos de respuesta objetivo prioritarios

Durante el horario laboral, el TSD prioriza sus incidencias con los siguientes compromisos de respuesta:

- **Nivel de gravedad 1:** Tiempo de respuesta de 30 minutos
- **Nivel de gravedad 2:** Tiempo de respuesta de 1 hora

Gestión de elevaciones de instancia

Cuando se produzca una incidencia con un nivel de gravedad 1, su GCS coordinará la elevación de instancia y movilizará los recursos necesarios, manteniendo a su organización informada durante todo el proceso de resolución.

Gestión de incidencias y representación

Con el objetivo de garantizar que los problemas críticos se gestionan con la atención y urgencia necesarias, el GCS representa al cliente durante las revisiones trimestrales de las incidencias. Además, el GCS identificará oportunidades de mejora de su experiencia de soporte general.

Más información

Obtenga más información sobre [Premium Support](#), o póngase en [contacto](#) con nosotros.

Acerca de OpenText

La misión de OpenText es capacitar al mundo digital ofreciendo a las organizaciones mejores maneras de trabajar con información local o en la nube. Para obtener más información acerca de OpenText (NASDAQ/TSX: OTEX), visite [opentext.com](https://www.opentext.com).