



Assistance premium

Ingénieur assistance attitré (NSE)



Accès direct à un expert assistance senior

pour une résolution plus
rapide et plus efficace des
problèmes.



Assistance personnalisée

adaptée à votre
environnement et à vos
besoins.



Temps de réponse prioritaires

pour vos problèmes les
plus urgents.

Favoriser votre réussite avec une assistance personnalisée

Dans un univers numérique où tout va très vite, les environnements logiciels n'ont jamais été aussi complexes. Avoir un expert de confiance qui comprend votre infrastructure et qui est dédié à votre réussite peut faire toute la différence.

Votre **ingénieur assistance attitré (NSE)** devient une extension de votre équipe technique, en fournissant l'assistance d'un expert, en accélérant la résolution des problèmes et en s'adaptant à vos objectifs d'entreprise.

Avec sa solide expérience de l'industrie, le NSE diagnostique et résout rapidement les défis complexes, en réduisant les temps d'arrêt et en maintenant des performances constantes.

Votre NSE premium prend le temps de comprendre vos besoins spécifiques, gère les problèmes de façon réactive, vous tient informé en temps opportun et collabore avec les équipes d'OpenText pour accélérer la résolution des problèmes. Cette approche sur mesure assure une assistance efficace et maîtrisée qui s'adapte à votre environnement.

Cette combinaison puissante d'une expertise technique et d'un service personnalisé aide votre équipe à rester concentrée, agile et réactive.

Services inclus

Afin de garantir votre réussite à long terme, vous serez accompagné par un ingénieur assistance attitré (NSE) et un responsable de compte assistance (SAM), qui travaillent ensemble pour fournir un service de proximité personnalisé.

Intégration pour une réussite à long terme

Une intégration fluide pose les bases d'une valeur durable. Votre responsable de compte assistance (SAM) présente votre ingénieur assistance attitré (NSE) premium, étudie vos droits d'assistance et vous guide pas à pas parmi les ressources clés, en s'assurant que vous êtes paré pour exploiter pleinement votre programme d'assistance. Ce démarrage proactif, renforcé par une étude annuelle des activités de l'assistance, vous permet d'adapter l'assistance à l'évolution de vos objectifs et favorise une amélioration continue.

Interlocuteur unique

Évitez d'avoir à patienter et accédez directement à votre NSE dédié durant les heures de bureau : celui-ci n'accompagne pas plus de six clients (jusqu'à 35 incidents) pour garantir un service de proximité personnalisé.

Délais de réponse cibles prioritaires

Durant les heures de bureau, le NSE priorise vos incidents avec les engagements suivants en matière de réponse :

- **Niveau de sévérité 1** : réponse dans un délai de 30 minutes
- **Niveau de sévérité 2** : réponse dans un délai de 1 heure

Gestion des procédures d'escalade

Dans le cas d'un incident ayant un niveau de sévérité 1, votre SAM coordonne les activités liées à la remontée du problème, en mobilisant les ressources nécessaires et en gardant votre entreprise informée tout au long de la procédure de résolution.

Gestion des incidents et défense

Le SAM représente les clients durant les examens trimestriels d'incidents, en s'assurant que vos problèmes critiques bénéficient de l'attention et du caractère d'urgence qu'ils méritent. En outre, le SAM identifie les opportunités d'amélioration de votre expérience d'assistance globale.

En savoir plus

En savoir plus sur l'[assistance premium](#), ou [nous contacter](#) pour plus d'informations.

À propos d'OpenText

OpenText ouvre la voie du numérique, en permettant aux entreprises de mieux traiter des informations, sur site ou dans le cloud. Pour en apprendre plus sur OpenText (NASDAQ/TSX : OTEX), rendez-vous sur [opentext.com](https://www.opentext.com).