

Premium Support

# Named Support Engineer (NSE)



## **Acesso direto a um especialista de suporte sênior**

para uma resolução de problemas mais rápida e mais eficiente.



## **Suporte personalizado** adaptado ao seu ambiente e necessidades.



## **Tempos de resposta prioritários** para os seus problemas mais urgentes.

## **Impulsionando seu sucesso com um suporte personalizado**

Em um mundo digital acelerado, os ambientes de software são mais complexos do que nunca. Ter um especialista de confiança que compreende sua infraestrutura e está empenhado no seu sucesso pode fazer toda a diferença.

Seu **Named Support Engineer (NSE)** se torna uma extensão de sua equipe técnica — entregando um suporte especializado, acelerando a resolução de problemas e se alinhando com suas metas de negócios.

Com uma profunda experiência no setor, o NSE rapidamente diagnostica e resolve desafios complexos, reduzindo a inatividade e mantendo um desempenho consistente.

Seu Premium NSE dedica tempo para entender suas necessidades específicas, gerencia problemas reativos, fornece atualizações em tempo hábil e colabora em todas as áreas da OpenText para obter resoluções mais rápidas. Esta abordagem sob medida garante um suporte eficiente e experiente que se adapta ao seu ambiente.

Esta combinação potente de conhecimento técnico e serviço personalizado ajuda sua equipe a se manter focada, ágil e sempre um passo à frente.

## O que está incluído

Para garantir um sucesso duradouro, você terá o suporte de um Named Support Engineer (NSE) dedicado e de um Support Account Manager (SAM), trabalhando em conjunto para fornecer um serviço personalizado e próximo.

### Ambientação para um sucesso duradouro

Uma experiência de ambientação suave cria a base para um valor duradouro. Seu Support Account Manager (SAM) apresenta seu Premium Named Support Engineer (NSE), revisa seus direitos de suporte e guia você pelos principais recursos — garantindo que você esteja preparado para tirar o máximo proveito de seu plano de suporte. Este início proativo, reforçado por uma revisão de negócios de suporte anual, ajuda a alinhar o suporte com seus objetivos em evolução e impulsiona a melhoria contínua.

### Ponto de contato único

Evite a file e conecte-se diretamente a seu NSE dedicado durante o horário comercial — suportando não mais do que seis clientes (até 35 incidentes de suporte) para garantir um serviço personalizado e próximo.

### Tempos de resposta previstos priorizados

Durante o horário comercial, o NSE prioriza seus incidentes com os seguintes compromissos de resposta:

- **Nível de gravidade 1:** Resposta em 30 minutos
- **Nível de gravidade 2:** Resposta em 1 hora

### Gerenciamento de escalonamentos

No caso de um incidente do nível de gravidade 1, seu SAM coordenará esforços de escalonamento — mobilizando os recursos necessários e mantendo sua organização informada ao longo do processo de resolução.

### Gerenciamento de incidentes e representação

O SAM atua em representação do cliente durante as revisões trimestrais de incidentes, garantindo que seus problemas críticos recebam a atenção e a urgência que merecem. Além disso, o SAM identificará oportunidades para melhorar sua experiência de suporte geral.

## Saiba mais

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

## Sobre a OpenText

A Open Text viabiliza o mundo digital, criando uma melhor metodologia para as organizações trabalharem com informação, seja local ou na nuvem. Para mais informações sobre a OpenText (NASDAQ/TSX: OTEX), visite [opentext.com](https://www.opentext.com).

**[www.opentext.com](https://www.opentext.com)**

Copyright © 2026 Open Text. Todos os direitos reservados. Marcas registradas são de propriedade da Open Text.