

Premium Support

Solution Support Engineer (SSE)



Schnellere Lösung

Arbeiten Sie für eine schnellere Lösung ganz persönlich mit einem erfahrenen Experten zusammen, der mit Ihrer Implementierung vertraut ist.



Risikominderung und Leistungsoptimierung

Vermeiden Sie durch proaktives Coaching und beste Praktiken Probleme, ehe sie auftreten.



Interessenvertretung und Überwachung für optimale Ergebnisse

Verbessern Sie dank der Interessenvertretung und Überwachung durch Ihren Support Account Manager Ihre Support-Erfahrung.



Höhere Rentabilität Ihrer Investition

Profitieren Sie durch gezielte Konzentration auf die Leistung Ihrer Software von niedrigeren Gesamtbetriebskosten und einem höheren ROI.

Schnellere Lösung und sorgenfreier Betrieb

In komplexen IT-Umgebungen eingesetzte Softwarelösungen benötigen fortlaufende technische Beratung und Betreuung zur Optimierung der Leistung sowie rasche Reaktionen auf auftretende Probleme.

Mit einem OpenText Premium Solution Support Engineer (Premium SSE) haben Sie Zugang zu einem führenden Branchenexperten, der Ihr Geschäft versteht und sich ebenso für Ihren Erfolg einsetzt wie Sie selbst.

Ihr Premium SSE verfügt über fundiertes technisches Fachwissen in seinem Produktbereich und ist als zuverlässiger Berater und Mitglied Ihres Teams Ihr zentraler Ansprechpartner für alle damit zusammenhängenden Supportvorfälle. Der SSE hält Sie zeitnah über offene Vorfälle auf dem Laufenden und stimmt sich mit Ihrem Premium Support Account Manager (SAM) ab, der Eskalationen managt, Ihre Interessen vertritt und regelmäßige Reviews organisiert.

Ihr Premium SSE unterstützt Sie mithilfe von besten Praktiken bei der Minimierung der Betriebsrisiken und der Vermeidung häufiger Fallstricke. Außerdem führt er regelmäßige Gesundheitsprüfungen durch und erstellt präskriptive Produkt-Roadmaps als Grundlage für Ihre Planung und zur Unterstützung der Upgrade- und Migrationsplanung.

Außerdem stehen Ihnen Support im Land und in Ihrer Landessprache sowie Sicherheitsfreigaben zur Verfügung.

Umfang

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

Solution Support Engineer (SSE)

- **Zentraler Ansprechpartner:** Vermeiden Sie Wartezeiten und wenden Sie sich während der Geschäftszeiten direkt an Ihren persönlichen SSE, um proaktive oder reaktive Supportleistungen im Umfang von bis zu 25 % der Arbeitszeit des SSE zu erhalten. Diese dedizierte Zeit gewährleistet einen maßgeschneiderten, persönlichen Service.
- **Priorisierte Zielreaktionszeiten:** Ihr SSE arbeitet während der Geschäftszeiten mit den folgenden optimierten Zielreaktionszeiten:
 - **Schweregrad eins:** innerhalb von einer halben Stunde
 - **Schweregrad zwei:** innerhalb von einer Stunde
- **Geplante Bereitschafts- und Vor-Ort-Zeiten:** Für wichtige Upgrade- oder Wartungsmaßnahmen außerhalb der Geschäftszeiten können Sie zweimal jährlich Bereitschaftsdienste von jeweils bis zu acht Stunden für Ihren SSE ansetzen. Ihr SSE kann auch an bis zu vier Tagen pro Vertragsjahr vor Ort Ihr Team kennenlernen und sich mit Ihrer Softwareumgebung und den Geschäftsprioritäten vertraut machen.
- **Proaktive technische Leistungen:** Für eine optimale Nutzung Ihrer OpenText-Lösung sowie zur Vermeidung von Problemen und Optimierung der Leistung bietet Ihr SSE Mentoring zu besten Administrationspraktiken, führt regelmäßige Gesundheitsprüfungen durch, unterstützt Sie bei der Planung von Upgrades und prüft bedarfsgemäß die verfügbaren Informationen zur Produkt-Roadmap.

Support Account Manager (SAM)

- **Onboarding:** Ein reibungsloses Onboarding schafft die Grundlage für nachhaltigen Mehrwert. Ihr SAM stellt Ihnen Ihren SSE vor, prüft Ihre Ansprüche und weist auf wichtige Ressourcen zur optimalen Nutzung der Premium-Leistungen und zur bestmöglichen Umsetzung Ihrer Ziele hin.
- **Vorfallmanagement und Business Reviews:** Ihr SAM organisiert regelmäßige Vorfallprüfungen, um sicherzustellen, dass bei Ihren Vorfällen Fortschritte erzielt werden; bei vierteljährlichen Meetings bewertet er außerdem die allgemeine Support-Erfahrung, holt Feedback ein und gibt Empfehlungen.
- **Eskalationsmanagement und Interessenvertretung:** Ihr SAM koordiniert die Eskalationsmaßnahmen für kritische Themen, mobilisiert die erforderlichen

Ressourcen und hält Ihr Unternehmen auf dem Laufenden. Er vertritt außerdem Ihre Interessen gegenüber den F&E- und OT-Leitern, um sicherzustellen, dass Anliegen, die Ihnen wichtig sind, die gebotene Aufmerksamkeit zuteil wird.

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).