

Premium Support

Técnico de soporte de soluciones (TSS)



Agilización de los plazos de resolución

Colabore codo con codo con un profesional experimentado familiarizado con su implementación para agilizar los plazos de resolución.



Reducción de los riesgos y optimización del rendimiento

Evite los problemas antes de que se materialicen con un asesoramiento proactivo y buenas prácticas.



Representación y supervisión de los resultados

Mejore su experiencia de soporte con la representación y supervisión de su gerente de cuenta de soporte.



Aumento del valor de la inversión

Beneficiarse de un mejor coste total de propiedad y un mayor ROI centrando todos los esfuerzos en el rendimiento de su software.

Acelere la resolución y opere con confianza

Las soluciones de software implementadas en entornos de TI complejos requieren una orientación técnica y una atención continuas para optimizar su rendimiento, así como una respuesta rápida ante cualquier problema que pueda surgir.

Al contar con un técnico de soporte de soluciones Premium (TSS Premium) de OpenText, obtendrá el apoyo de un experto líder del sector que conoce su negocio y se preocupa por su éxito tanto como usted mismo.

Su TSS Premium posee un amplio conocimiento técnico en su área de producto específica y, como asesor de confianza y miembro de su equipo, le sirve de punto de contacto único para todas las incidencias de soporte relacionadas. Además de proporcionar actualizaciones puntuales sobre las incidencias abiertas, el TSS coordinará sus acciones con su gerente de cuenta de soporte (GCS), quien se encargará de gestionar las elevaciones de instancia, representarle y organizar revisiones periódicas.

Mediante la aplicación de buenas prácticas, su TSS Premium le ayudará a minimizar los riesgos operativos y a evitar los errores más comunes. Asimismo, realizará comprobaciones periódicas del estado del sistema y le proporcionará hojas de ruta de producto prescriptivas para guiar su planificación y ayudarle a programar sus actualizaciones y migraciones.

También tiene a su disposición soporte en el país en el idioma local y un proceso de acreditación de seguridad.

Qué incluye:

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

Técnico de soporte de soluciones (TSS)

- **Punto de contacto único:** Sáltese las colas y conecte directamente durante el horario laboral con su TSS dedicado para recibir servicios de soporte proactivo o reactivo durante hasta el 25% del tiempo disponible del TSS. Este tiempo, reservado específicamente para usted, le garantiza un servicio personalizado y cercano.
- **Tiempos de respuesta objetivo prioritarios:** Su TSS le garantiza los siguientes tiempos de respuesta objetivo durante el horario laboral:
 - **Nivel de gravedad 1:** media hora
 - **Nivel de gravedad 2:** una hora
- **Guardias programadas y visitas a sus instalaciones:** Cuando necesite llevar a cabo tareas clave de actualización o mantenimiento fuera del horario laboral, podrá programar dos guardias al año de su TSS durante un máximo de ocho horas por guardia. Además, puede solicitar que su TSS se desplace a sus instalaciones hasta cuatro días por año contractual para reunirse con su equipo y conocer mejor su entorno de software y prioridades de negocio.
- **Servicios técnicos proactivos:** Para ayudarle a sacar el máximo partido a su solución de OpenText, evitar problemas y optimizar el rendimiento, su TSS le ofrecerá asesoramiento en buenas prácticas de administración, realizará una comprobación anual del estado del sistema, le ayudará a planificar actualizaciones y, si es necesario, revisará la información disponible sobre la hoja de ruta de producto.

Gerente de cuenta de soporte (GCS)

- **Onboarding:** Una experiencia de onboarding fluida es indispensable para generar un valor duradero. Su GCS le presenta a su TSS, revisa sus derechos y le explica los recursos clave que le ayudarán a aprovechar al máximo los servicios Premium para alcanzar sus metas.
- **Gestión de incidencias y revisiones de la empresa:** Su GCS organiza revisiones periódicas de las incidencias para garantizar que su resolución avance; además, se reúne trimestralmente con su empresa para evaluar la experiencia general de soporte, recabar comentarios y ofrecer recomendaciones.
- **Gestión de elevaciones de instancia y representación:** Su GCS coordinará los procesos de elevación de instancia de los problemas críticos, movilizandolos recursos necesarios y manteniendo informada a su organización. Además, es su representante ante el departamento de I+D y los líderes de OT para garantizar que las solicitudes que usted considere importantes reciban la atención que merecen.

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).

www.opentext.com

Copyright © 2026 Open Text. Reservados todos los derechos. Marcas comerciales propiedad de Open Text.