

Assistance premium

Ingénieur assistance solution (SSE)



Délai de résolution réduit

Travaillez en direct avec un professionnel senior connaissant parfaitement votre implémentation pour un délai de résolution accéléré.



Réduction des risques et optimisation des performances

Évitez les problèmes avant qu'ils ne surviennent avec une formation proactive et des explications sur les meilleures pratiques.



Défense et supervision des résultats

Améliorez votre expérience d'assistance avec une défense et une supervision de votre responsable de compte assistance.



Augmentez la valeur de votre investissement

Réduisez votre coût total de propriété et bénéficiez d'un meilleur retour sur investissement avec une attention focalisée sur les performances de votre logiciel.

Accélérez la résolution et évoluez avec confiance

Les solutions logicielles déployées dans des environnements informatiques complexes requièrent une attention permanente et des conseils techniques afin d'optimiser les performances, et de veiller ce que les éventuels problèmes soient résolus rapidement.

Avec un ingénieur assistance solution premium OpenText (SSE premium), vous avez accès à un expert majeur de l'industrie qui comprend votre activité et qui est aussi investi que vous dans votre réussite.

Votre SSE premium offre une solide expertise technique dans son secteur de produits dédié et il est un conseiller et un membre fiable de votre équipe ; un SSE premium est votre interlocuteur unique pour tous les incidents en lien avec l'assistance. En fournissant des mises à jour en temps voulu sur les incidents ouverts, le SSE se coordonnera avec votre responsable de compte assistance (SAM) premium qui gère les remontées, vous représente auprès d'OpenText et organise des examens réguliers.

Par sa connaissance des meilleures pratiques, votre SSE premium vous aide à minimiser les risques opérationnels et à éviter les pièges courants. Il réalise également des contrôles de santé périodiques et des feuilles de route avec des recommandations concrètes sur les produits pour étayer votre planification et aider à la planification des mises à niveau et des migrations.

Une assistance à l'échelle nationale, une communication en langue locale et une habilitation de sécurité sont également disponibles.

Services inclus

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

Ingénieur assistance solution (SSE)

- **Interlocuteur unique :** Évitez d'avoir à patienter et accédez directement à votre SSE dédié durant les heures de bureau, pour des services d'assistance proactifs ou réactifs pouvant couvrir jusqu'à 25 % du temps de travail du SSE. Ce temps dédié assure un service personnalisé au plus près des clients.
- **Délais de réponse prioritaires :** Durant les heures de bureau, votre SSE veille au respect des temps de réponse cibles suivants :
 - **Sévérité de niveau un :** dans un délai de 30 minutes
 - **Sévérité de niveau deux :** dans un délai d'une heure
- **Soutien programmé et présence sur site :** Afin d'organiser les activités de mise à niveau ou de maintenance clés en dehors des heures de bureau, vous pouvez appeler votre SSE en renfort deux fois par an, pour une durée pouvant atteindre huit heures par mission. Votre SSE peut également venir sur site jusqu'à quatre jours par année contractuelle afin de rencontrer votre équipe et de se familiariser avec votre environnement logiciel et les priorités de votre activité.
- **Services techniques proactifs :** Pour vous aider à tirer pleinement profit de votre solution OpenText, éviter les problèmes et optimiser les performances, votre SSE vous accompagne sur les meilleures pratiques d'administration, effectue un contrôle de santé annuel, aide à la planification des mises à niveau et étudie les informations disponibles sur les feuilles de route des produits selon les besoins.

Responsable de compte assistance (SAM)

- **Intégration :** Une intégration fluide pose les bases d'une valeur durable. Votre SAM vous présente votre SSE, étudie vos droits et met en lumière les ressources clés pour vous aider à exploiter pleinement les services premium afin de maximiser vos objectifs.
- **Gestion des incidents et rapports d'activité :** Votre SAM organise régulièrement des analyses d'incidents afin de s'assurer de la progression de leur traitement ; il participe également à des réunions trimestrielles pour étudier l'expérience globale de l'assistance, recueillir des avis et formuler des recommandations.
- **Gestion des procédures d'escalade et défense :** Votre SAM coordonne les opérations de remontée pour les dossiers critiques, en mobilisant les ressources nécessaires et en tenant votre entreprise informée. Il est également votre représentant auprès de la R&D et des dirigeants d'OT afin de garantir que les demandes importantes à vos yeux bénéficient de l'attention qu'elles méritent.

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).