

Premium Support

Solution Support Engineer (SSE)



Tempo de resolução mais rápido

Trabalhe individualmente com um profissional sênior familiarizado com sua implementação para um tempo de resolução mais rápido.



Reduzir o risco e otimizar o desempenho

Evite problemas antes de eles ocorrerem com um coaching proativo e boas práticas.



Representação e supervisão para resultados

Melhore sua experiência de suporte com representação e supervisão de seu Support Account Manager.



Aumentar o valor de seu investimento

Beneficie-se de um TCO (Custo Total de Propriedade) mais baixo e de um ROI (Retorno sobre o Investimento) mais alto, com atenção focada no desempenho de seu software.

Acelerar a resolução e operar com confiança

As soluções de software implantadas em ambientes de TI complexos necessitam de orientação técnica e de cuidados contínuos para otimizar o desempenho e de respostas rápidas a problemas quando eles surgem.

Com um OpenText Premium Solution Support Engineer (Premium SSE), você tem acesso a um especialista líder do setor que compreende seu negócio e está tão empenhado no seu sucesso quanto você.

Seu Premium SSE oferece profundo conhecimento técnico em sua área de produtos designada e, como consultor de confiança e membro de sua equipe, um Premium SSE é seu ponto de contato único para todos os incidentes de suporte relacionados. Oferecendo atualizações em tempo hábil sobre incidentes em aberto, o SSE se coordenará com seu Premium Support Account Manager (SAM) que gerencia escalonamentos, representa seus interesses e organiza revisões regulares.

Através da aplicação de boas práticas, seu Premium SSE ajudará você a minimizar os riscos operacionais e a evitar erros comuns. Ele também providenciará avaliações de saúde periódicas e roadmaps de produto prescritivas para orientar seu planejamento e ajudar no upgrade e no planejamento de migração.

Suporte local no país, idioma local e habilitação de segurança também estão disponíveis.

O que está incluído

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

Solution Support Engineer (SSE)

- **Ponto de contato único:** Evite a file e conecte-se diretamente a seu SSE dedicado durante o horário comercial, para serviços de suporte proativos ou reativos de até 25% do tempo do SSE. Este tempo dedicado garante um serviço personalizado e próximo.
- **Tempos de resposta previstos priorizados:** Seu SSE oferece os seguintes tempos de resposta previstos melhorados durante o horário comercial:
 - **Nível de gravidade um:** em até meia hora
 - **Nível de gravidade dois:** em até uma hora
- **Tempo programado de standby e presencial:** Para permitir o upgrade de chaves ou atividades de manutenção fora do horário comercial, programe seu SSE em regime de standby duas vezes por ano, até oito horas por standby. Seu SSE também pode ir até o local até quatro dias por ano de contrato para se reunir com sua equipe e se familiarizar com seu ambiente de software e prioridades de negócio.
- **Serviços técnicos proativos:** Para ajudar você a tirar o máximo proveito de sua solução OpenText e evitar problemas e otimizar o desempenho, seu SSE providenciará mentoria sobre as boas práticas de administração, realizará uma avaliação de saúde anual, ajudará no planejamento de upgrades e revisará as informações de roadmaps de produto disponíveis conforme necessário.

Support Account Manager (SAM)

- **Ambientação:** Uma ambientação suave cria a base para um valor duradouro. Seu SAM apresenta seu SSE, revisa seus direitos e destaca os principais recursos para ajudar você a tirar o máximo proveito dos serviços Premium para maximizar seus objetivos.
- **Gerenciamento de incidentes e revisões de negócios:** Seu SAM organizará revisões de incidentes regulares para garantir que seus incidentes estejam progredindo; e também realizará reuniões trimestrais para revisar a experiência de suporte geral, coletar feedback e oferecer recomendações.
- **Gerenciamento de escalonamentos e representação:** Seu SAM coordenará esforços de escalonamento para problemas críticos, mobilizando os recursos necessários e mantendo sua organização informada. Ele também defenderá seus interesses com líderes de R&D e OT para garantir que os pedidos que são importantes para você recebam a atenção que merecem.

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

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