

Premium Support

# Technical Account Manager (TAM)



## **Schnellere Lösung**

Ihr TAM sorgt durch die Koordinierung von Ressourcen und die Priorisierung und Eskalation von Vorfällen für eine schnellere Lösung.



## **Proaktives Risikomanagement**

Ihr TAM prüft die Systemgesundheit, um Ausfälle zu verhindern und die Systemstabilität aufrechtzuerhalten.



## **Höhere Rentabilität Ihrer Technologieinvestitionen**

Ihr TAM berät Sie zu den besten Praktiken und gibt Ihnen strategische Empfehlungen, damit Sie Ihre Software optimal nutzen können.



## **Strategische Ausrichtung auf Ihre Geschäftsziele**

Ihr TAM ist ein zuverlässiger Berater, der Support und Planung auf Ihre sich wandelnden Geschäftsziele ausrichtet.

## **Ihr zuverlässiger Berater für nachhaltigen Erfolg**

Ihr Premium Technical Account Manager leistet mithilfe regelmäßiger Reviews und auf Ihre Umgebung zugeschnittener Empfehlungen zu besten Praktiken proaktiv technische Beratung zur Vermeidung von Problemen, noch bevor sie entstehen. Durch diesen erkenntnisbasierten Ansatz wird die Stabilität erhöht und eine fortlaufende Optimierung unterstützt.

Gestützt auf seine fundierten Fachkenntnisse in einem bestimmten Produktbereich leistet Ihr TAM strategische Beratung zur Optimierung von Abläufen. Auf diese Weise trägt er dazu bei, die Leistung selbst der komplexesten Softwareumgebungen zu verbessern.

Als Ihr technischer Hauptansprechpartner entwickelt Ihr TAM ein umfassendes Verständnis Ihrer Systeme und Vorfalldmuster, um den erneuten Eintritt von Vorfällen zu vermeiden und die langfristige Supportfähigkeit zu verbessern. Dank dieser proaktiven Überwachung sind Ihre Teams stets vorbereitet und Ihre Umgebung resilient.

## Umfang

### Dedizierte Abdeckung

Ihr Premium Technical Account Manager (TAM) ist auf einen bestimmten Produktbereich spezialisiert und betreut maximal sechs Kunden, damit der volle Fokus auf den Erfolg Ihrer Software garantiert ist. Ihr Premium TAM ist während der Geschäftszeiten erreichbar und Sie können ihn jährlich an bis zu vier Tagen an Ihren Standort einladen, um seine Vertrautheit mit Ihrem Betrieb, Ihrem Team und Ihrer Softwareumgebung zu verbessern.

### Onboarding als Grundstein für Ihren Erfolg

Das Onboarding beginnt damit, dass Ihr TAM Ihre Umgebung prüft, die wichtigsten Beteiligten trifft und die technischen Details zusammenstellt, um einen maßgeschneiderten Supportplan und ein detailliertes Betriebsprofil zu erstellen. So ist sichergestellt, dass er Ihre Systeme voll und ganz versteht und Sie von Beginn an proaktiv und maßgeschneidert beraten kann.

### Technische Beratung

Ihr TAM ist ein erfahrener Produktexperte und entwickelt sich zum Spezialisten für Ihre Implementierung. Um die optimale Nutzung Ihrer Software sicherzustellen, Probleme zu vermeiden und die Leistung zu optimieren, bietet Ihr TAM Ihnen Mentoring zu besten Administrationspraktiken, führt regelmäßige Gesundheitsprüfungen durch, unterstützt Sie bei der Planung von Upgrades und dem Patch-Management, schult Ihre Mitarbeiter in der optimalen Nutzung aller Funktionen und Möglichkeiten Ihres Produkts und prüft die verfügbaren Informationen zur Produkt-Roadmap, um Sie bei Ihrer Planung zu unterstützen.

### Priority Support

Von Ihnen gemeldete Vorfälle für die von Ihrem Premium TAM abgedeckten Produkte werden über die „Priority Support“-Warteschlange an erfahrenere Support-Mitarbeiter weitergeleitet und mit kürzeren Zielreaktionszeiten von 30 Minuten für Vorfälle des Schweregrads 1 und von 1 Stunde für Vorfälle des Schweregrads 2 bearbeitet.

### Support-Überwachung und Interessenvertretung

Ihr TAM organisiert proaktiv Vorfallbesprechungen, um sicherzustellen, dass die Bearbeitung Ihrer Vorfälle voranschreitet, um bei Bedarf die Grundursachen zu untersuchen und um Ihre Support-Erfahrung zu bewerten und etwaige Anpassungen vorzunehmen. Ihr TAM managt die Eskalation von Vorfällen des Schweregrads 1, um die Einbeziehung des OpenText-Managements und aller erforderlichen Ressourcen sicherzustellen, und hält Ihr Managementteam auf dem Laufenden. Ihr TAM setzt sich außerdem für sämtliche Anliegen ein, die Ihnen wichtig sind.

### Business Reviews:

Ihr TAM organisiert vierteljährliche Reviews, um Erkenntnisse zu wiederkehrenden Trends zu gewinnen, anstehende Upgrades zu prüfen und Empfehlungen zur Verbesserung der künftigen Supportfähigkeit und zur Verringerung wiederholt auftretender Vorfälle im Laufe der Zeit abzugeben.

### Mehr erfahren

Erfahren Sie mehr über den [Premium Support](#) oder [kontaktieren Sie uns](#), um weitere Informationen zu erhalten.

### Über OpenText

OpenText macht eine digitale Welt möglich und hilft Unternehmen beim sicheren Management von Daten im großen Umfang, besuchen Sie [opentext.com](https://www.opentext.com).