

Premium Support

Gerente de cuenta técnico (GCT)



Agilización de los plazos de resolución

Su GCT acelera la resolución coordinando los recursos y priorizando y elevando de instancia las incidencias.



Gestión proactiva de los riesgos

Su GCT revisa el estado del sistema para evitar paradas y mantiene su estabilidad.



Mayor retorno de la inversión en tecnología

Su GCT le asesora sobre buenas prácticas y le ofrece recomendaciones estratégicas para maximizar el valor de su software.



Alineación estratégica con las metas de la empresa

Como asesor de confianza, su GCT se encarga de garantizar que su soporte y planificación se alineen con los objetivos cambiantes de su empresa.

Un asesor de confianza para su éxito continuo

A partir de revisiones continuas y recomendaciones de buenas prácticas adaptadas a su entorno, su gerente de cuenta técnico le ofrece una orientación técnica proactiva pensada para evitar los problemas antes de que se materialicen. Este enfoque basado en perspectivas mejora la estabilidad y favorece la optimización continua.

La orientación estratégica de su GCT, que posee un amplio conocimiento en su área de producto, le ayuda a optimizar sus operaciones y mejorar el rendimiento incluso en los entornos de software más complejos.

Como su asesor técnico principal, su GCT adquiere un profundo conocimiento de sus sistemas y de los patrones de las incidencias para ayudarle a reducir su recurrencia y mejorar la capacidad de soporte a largo plazo. Esta supervisión proactiva mantiene a sus equipos preparados y garantiza la resiliencia de su entorno.

Qué incluye:

Cobertura dedicada

Su gerente de cuenta técnico (GCT) Premium está especializado en un área de producto concreta y atiende a un máximo de seis clientes para ofrecerle una atención exclusiva que garantice resultados en su software. Puede solicitar que su GCT Premium, que está disponible durante el horario laboral, visite sus instalaciones hasta cuatro días al año para conocer mejor su empresa, equipo y entorno de software.

Onboarding que le allana el camino hacia el éxito

El onboarding comienza con una revisión de su entorno por parte de su GCT, quien se reunirá con los grupos de interés clave y recopilará datos técnicos para elaborar un plan de soporte personalizado y un perfil operativo detallado. Este trabajo inicial garantiza un conocimiento total de sus sistemas para ofrecerle una orientación proactiva y a medida desde el primer día.

Asesoramiento técnico

Su GCT, que es un experto en el producto, se convertirá también en un experto en su implementación. Para garantizar que aprovecha al máximo su software, evitar problemas y optimizar el rendimiento, su GCT le ofrecerá asesoramiento en buenas prácticas de administración, realizará comprobaciones periódicas del estado del sistema, le ayudará con la planificación de actualizaciones y la gestión de parches, asesorará a su personal sobre cómo aprovechar todas las características y funcionalidades de su producto, y revisará la información disponible sobre la hoja de ruta del producto para guiar su planificación.

Soporte prioritario

Las incidencias que abra para los productos cubiertos por su GCT Premium se derivarán, a través de la cola de soporte prioritaria, a los agentes de soporte con más experiencia y recibirán tiempos de respuesta objetivo mejorados de 30 minutos para las incidencias de gravedad 1 y de 1 hora para las de gravedad 2.

Supervisión de soporte y representación

Su GCT organizará proactivamente reuniones de revisión de incidencias para garantizar que su resolución avance, analizar la causa raíz cuando sea necesario, evaluar su experiencia de soporte y realizar los ajustes oportunos. Su GCT gestionará la elevación de instancia de cualquier incidencia de gravedad 1 para asegurar la implicación de la dirección de OpenText y la asignación de todos los recursos necesarios. Además, mantendrá a su equipo directivo informado sobre el progreso y le representará en la gestión de cualquier problema que usted considere importante.

Revisiones de la empresa:

Su GCT organizará revisiones trimestrales para identificar tendencias recurrentes, revisar las próximas actualizaciones y aportar recomendaciones para mejorar la capacidad de soporte futura y reducir la repetición de las incidencias.

Más información

Obtenga más información sobre [Premium Support](#), o póngase en [contacto](#) con nosotros.

Acerca de OpenText

OpenText capacita a las organizaciones para el mundo digital ayudándoles a gestionar la información a escala de forma segura; visite [opentext.com](https://www.opentext.com).