



Assistance premium

Responsable de compte technique (TAM)



Résolution plus rapide

Votre TAM accélère la résolution en coordonnant les ressources et en priorisant et en faisant remonter les incidents.



Gestion proactive des risques

Votre TAM étudie la santé du système afin d'éviter des pannes et d'en maintenir la stabilité.



Meilleur retour sur les investissements technologiques

Votre TAM fournit des conseils sur les meilleures pratiques et des recommandations stratégiques permettant de maximiser la valeur de votre logiciel.



Alignement stratégique avec les objectifs de l'entreprise

Votre TAM est un conseiller fiable qui aligne assistance et planification avec vos objectifs d'entreprise en constante évolution.

Votre fidèle conseiller pour une réussite pérenne

Votre responsable de compte technique premium vous fournit des conseils techniques de façon proactive, dans le but d'éviter les problèmes avant qu'ils ne surviennent, en utilisant des études constantes et des recommandations sur les meilleures pratiques adaptées à votre environnement. Cette approche fondée sur des données renforce la stabilité et favorise une optimisation continue.

Avec une expertise solide dans un secteur de produits, votre TAM fournit des conseils stratégiques permettant de rationaliser les opérations et d'améliorer les performances des environnements logiciels, même les plus complexes.

En agissant comme votre conseiller technique principal, votre TAM développe une compréhension profonde de vos systèmes et de vos modèles de gestion d'incidents afin d'en réduire la récurrence et de consolider la capacité d'assistance à long terme. Avec cette supervision proactive, vos équipes restent préparées et votre environnement reste résistant.

Services inclus

Couverture dédiée

Votre responsable de compte technique (TAM) est spécialisé dans un secteur de produits spécifique et il n'accompagne pas plus de six clients, afin de garantir une focalisation dédiée sur la réussite de votre logiciel. Votre TAM premium est disponible durant les heures de bureau et vous pouvez également l'inviter sur votre site pendant quatre jours par an au maximum, dans le but de renforcer sa connaissance de votre activité, de vos équipes et de votre environnement logiciel.

Processus d'intégration pour vous préparer au succès

L'intégration débute avec une étude de votre environnement par votre TAM, la rencontre d'acteurs clés et la collecte de détails techniques afin de créer un plan d'assistance personnalisé et un profil opérationnel détaillé. Ces bases lui permettent de comprendre pleinement vos systèmes et de vous fournir des conseils proactifs sur mesure dès le premier jour.

Conseils techniques

Votre TAM est un expert produits senior et devient expert de votre implémentation. Pour vous permettre de profiter pleinement de votre logiciel, éviter les problèmes et optimiser vos performances, votre TAM vous accompagne sur les meilleures pratiques d'administration, réalise des contrôles de santé périodiques, participe à la planification des mises à niveau et à la gestion des correctifs, forme votre personnel à exploiter toutes les caractéristiques et fonctionnalités de votre produit, et étudie les informations disponibles sur les feuilles de route des produits afin de vous guider dans votre planification.

Assistance prioritaire

Les incidents que vous signalez pour les produits couverts par votre TAM premium seront dirigés par le biais de la file d'attente de l'assistance prioritaire vers des agents d'assistance plus expérimentés ; vous bénéficierez de délais de réponse réduits, à savoir 30 minutes pour des incidents de sévérité 1 et 1 heure pour des incidents de sévérité 2.

Supervision de l'assistance et défense

Votre TAM organise proactivement des réunions d'étude d'incidents afin de s'assurer que vos incidents progressent, d'identifier leur cause si cela s'avère nécessaire, d'analyser l'assistance qui vous a été fournie et d'effectuer d'éventuels ajustements. Votre TAM gère la remontée des incidents de niveau 1, afin de s'assurer que la direction d'OpenText et toutes les ressources nécessaires sont mobilisées, et il tient votre équipe de direction informée de l'évolution. Votre TAM est également votre représentant pour toutes les questions importantes à vos yeux.

Rapports d'activité :

Votre TAM organise des réunions trimestrielles afin d'analyser les tendances récurrentes, d'étudier les mises à niveau à venir et de formuler des recommandations afin d'améliorer l'assistance future et de réduire la répétition des incidents au fil du temps.

En savoir plus

En savoir plus sur l'[assistance premium](#), ou [nous contacter](#) pour plus d'informations.

À propos d'OpenText

OpenText rend le monde du numérique accessible, en aidant les entreprises à gérer l'information à grande échelle en toute sécurité ; rendez-vous sur [opentext.com](https://www.opentext.com).