

Premium Support

Technical Account Manager (TAM)



Resolução mais rápida

Seu TAM acelera a resolução, coordenando recursos e priorizando e escalonando incidentes.



Gerenciamento de riscos proativo

Seu TAM revisa a saúde do sistema para prevenir indisponibilidades e manter a estabilidade do sistema.



Maior retorno sobre o investimento tecnológico

Seu TAM aconselha sobre boas práticas e fornece recomendações estratégicas para maximizar o valor de seu software.



Alinhamento estratégico com metas de negócios

Seu TAM é um consultor de confiança que alinha o suporte e o planejamento com suas metas de negócios em evolução.

Seu consultor de confiança para um sucesso contínuo

Seu Premium Technical Account Manager oferece orientação técnica proativa projetada para evitar problemas antes de eles ocorrerem, usando revisões contínuas e recomendações de boas práticas adaptadas ao seu ambiente. Esta abordagem baseada no conhecimento reforça a estabilidade e suporta a otimização contínua.

Com um profundo conhecimento de uma área de produtos, seu TAM fornece orientação estratégica para ajudar a otimizar as operações e melhorar o desempenho mesmo nos ambientes de software mais complexos.

Atuando como seu consultor técnico principal, seu TAM desenvolve um profundo conhecimento dos seus sistemas e padrões de incidentes para ajudar a reduzir a recorrência e reforçar a suportabilidade de longo prazo. Esta supervisão proativa mantém sua equipe preparada e seu ambiente resiliente.

O que está incluído

Cobertura dedicada

Seu Premium Technical Account Manager (TAM) se especializa em uma área de produtos específica e suporta não mais do que seis clientes para garantir um foco total no sucesso de seu software. Seu Premium TAM está disponível durante o horário comercial e você pode agendar uma visita de seu TAM ao seu local até quatro dias por ano para melhorar a familiarização com seu negócio, sua equipe e o ambiente de software.

Ambientação para preparar você para o sucesso

A ambientação de seu TAM começa com a revisão de seu ambiente, reunião com os principais interessados e coleta de detalhes técnicos para criar um plano de suporte personalizado e um perfil operacional detalhado. Esta base garante que ele conheça profundamente seus sistemas e possa fornecer uma orientação personalizada e proativa desde o primeiro dia.

Assessoria técnica

Seu TAM é um especialista em produtos sênior e torna-se um especialista na sua implementação. Para garantir que você tire o máximo proveito de seu software e para evitar problemas e otimizar o desempenho, seu TAM providenciará mentoria sobre as boas práticas de administração, realizará avaliações de saúde periódicas, ajudará no planejamento de upgrades e gerenciamento de patches, treinará seu pessoal sobre como tirar proveito de todas as funções e da funcionalidade de seu produto e revisará as informações de roadmaps de produto disponíveis para orientar seu planejamento.

Suporte Prioritário

Os incidentes abertos por você para os produtos abrangidos pelo seu Premium TAM serão encaminhados através da fila de Suporte Prioritário para agentes de suporte mais experientes e terão tempos de resposta previstos melhorados de 30 minutos para incidentes de gravidade 1 e 1 hora para incidentes de gravidade 2.

Supervisão de suporte e representação

Seu TAM organizará, de forma proativa, reuniões de revisão de incidentes para garantir que seus incidentes estejam progredindo, para revisar a causa principal conforme necessário e para revisar sua experiência de suporte e fazer os ajustes necessários. Seu TAM gerenciará o escalonamento de qualquer incidente de gravidade 1 para garantir que o gerenciamento da OpenText e todos os recursos necessários estejam empenhados e manterá sua equipe de gerenciamento atualizada sobre o progresso. Seu TAM também representará seus interesses em qualquer questão que seja importante para você.

Revisões de negócios:

Seu TAM organizará revisões trimestrais para fornecer informações sobre tendências recorrentes, revisar os próximos upgrades e fornecer recomendações para melhorar a suportabilidade no futuro e reduzir incidentes recorrentes ao longo do tempo.

Saiba mais

Saiba mais sobre [Premium Support](#) ou [Entre em contato conosco](#) para obter mais informações.

Sobre a OpenText

A OpenText viabiliza o mundo digital, ajudando as organizações a gerenciar de forma segura as informações em grande escala, 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.