

OpenText Premium Dedicated Support Engineer (DSE)

Ein dedizierter Support Engineer in Vollzeit, der technische Unterstützung und Problemlösung bietet

Der Premium Dedicated Support Engineer auf einen Blick

- Ein erfahrener Engineer mit tiefgreifendem technischen Fachwissen, perfekt an Ihre Umgebung angepasst
- Arbeitet strategisch mit Ihnen zusammen, um Ihre Produktumgebung zu optimieren und Geschäftskontinuität sicherzustellen
- Betreut nur einen Kunden, Anzahl der Problemlösungen unbegrenzt bis zur Ressourcenzeit
- Vier Tage pro Woche vor Ort im Einsatz, ein Tag Remotearbeit (auch in Vollzeit verfügbar)
- Während der Geschäftszeiten verfügbar mit vorrangiger Verfügbarkeit für Vorfälle mit Dringlichkeitsstufe eins rund um die Uhr an 365 Tagen
- Durch klare Prioritätensetzung erreicht der DSE eine Reaktionszeit von bis zu 15 Minuten für Probleme mit Dringlichkeitsstufe eins und von bis zu einer Stunde für Dringlichkeitsstufe zwei während der Geschäftszeiten
- Eskalationsmanagement durch einen Support Account Manager



Erfahren Sie mehr über unsere Premium Support und Flexible Credits Angebote unter:

[Premium Support](#)

[Flexible Credits](#)

Entscheiden Sie sich für OpenText Premium Support, wenn Sie für Ihre komplexe Umgebung die bestmögliche Betreuung wollen. Mit Premium Support haben Sie Experten an Ihrer Seite, die sich genauso gut mit Ihrer Umgebung auskennen wie Sie. Die führenden Experten der Branche werden so zu einem Teil Ihres Teams. Stellen Sie ein Team aus eigens abgestellten und dedizierten Supportexperten zusammen, die Ihr Unternehmen kennen und Ihnen dabei helfen, selbst die komplexesten Softwareumgebungen zu optimieren und auftretende Probleme schnell zu beheben.

Personalisierte Beratung bei technischen Fragen sowie Problemlösungen vor Ort durch den Senior OpenText Dedicated Support Engineer

Der Premium Dedicated Support Engineer (Premium DSE) bietet den bestmöglichen Support, den OpenText anbietet. Da er Vollzeit im Einsatz ist, entwickelt der Premium DSE ein umfassendes Verständnis Ihrer Implementierung. Dadurch kann er Ihre Produktumgebung optimieren, Geschäftskontinuität sicherstellen und außerdem die nötige Geschwindigkeit bei Problemlösungen bieten.

Ihr Premium DSE wird so zu einem zuverlässigen Berater und einem integralen Bestandteil Ihres Unternehmens. Er arbeitet strategisch mit Ihnen zusammen, um das Optimum aus Ihren OpenText Lösungen herauszuholen. Darüber hinaus kooperiert er mit anderen OpenText Experten und kann bei Bedarf Verbesserungsanfragen und Fehlerberichte einreichen. Durch sein tiefgreifendes technisches Fachwissen und ein umfassendes Verständnis Ihrer Systeme und Ihres Unternehmens ist der Premium DSE die erste Wahl für große Unternehmen, bei denen Geschäftskontinuität von höchster Bedeutung ist.

Mit diesem Paket haben Sie außerdem Zugriff auf einen Support Account Manager (SAM), der vierteljährliche Vorfallsberichte und

Eskalationsmanagement für Probleme der Dringlichkeitsstufe eins bereitstellt.

Außerhalb der Geschäftszeiten erhalten Sie eine vorrangige Bearbeitung für Vorfälle der Dringlichkeitsstufe eins.

Ihr Premium DSE Paket beinhaltet die folgenden Leistungen und Hauptverantwortlichkeiten

Leistungen

- Individueller Support, der auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten ist
- Während der Geschäftszeiten verfügbar, zusätzliche vorrangige Verfügbarkeit für Vorfälle mit Dringlichkeitsstufe eins rund um die Uhr an 365 Tagen
- Durch Priorisierung Reaktionszeit von 15 Minuten bei Dringlichkeitsstufe eins und von einer Stunde für Vorfälle der Dringlichkeitsstufe zwei während der Geschäftszeiten
- Betreut nur einen einzigen Kunden
- Zugang zu einem Support Account Manager, der Support für bis zu 20 Kunden anbietet
- Vier Tage pro Woche vor Ort im Einsatz, ein Tag pro Woche Remotearbeit (auch in Vollzeit verfügbar)

Hauptverantwortlichkeiten

Ihr designierter Premium DSE:

- Ist ihr Vollzeitpartner von OpenText
- Eignet sich ein tiefgreifendes Verständnis Ihrer Produktumgebung und Implementierung an
- Ist Ihr zentraler Ansprechpartner für technische Beratung und Problemlösungen bei Supportvorfällen in einem vereinbarten Produktbereich
- Bietet tiefgreifendes Fachwissen für Produkte innerhalb des vereinbarten Produktbereichs und erleichtert bei Bedarf den Umgang mit Problemen außerhalb dieses Bereichs

Support, der den heutigen Geschäftsanforderungen gerecht wird. Das ist Premium Support

OpenText Premium Support. Entwickelt für Sie und Ihr Unternehmen.

Stets das Neueste erfahren

[Blog von OpenText CEO](#)

[Mark Barrenechea](#)



- Liefert regelmäßig Updates zu ungelösten Problemen
- Entwickelt eine enge Arbeitsbeziehung mit Ihrem Team und arbeitet intensiv mit Ihren Mitarbeitern zusammen, um Probleme schnell und effizient zu lösen
- Nutzt bei Bedarf die Ressourcen von OpenText für Backline und Engineering und übermittelt Verbesserungs- und Fehlerberichte
- Gewährleistet ein zentrales Verständnis Ihrer Vorfälle und deren Ursachen und empfiehlt Strategien, um das Risiko eines erneuten Auftretens zu reduzieren
- Führt Best Practices ein, um Betriebsrisiken zu minimieren und typische Fallstricke zu umgehen
- Bietet Mentoring des technischen Supports an, um die Kenntnisse Ihres Teams zu verbessern
- Liefert Produkt-Roadmaps, die Sie bei der Planung von Upgrades und Migration unterstützen
- Steht Ihnen als strategischer Partner beim Entwickeln von Plänen zur Seite, um Ihre Softwareinvestitionen proaktiv zu betreuen und zu verbessern
- Arbeitet mit Projektteams zusammen, um Supportability-Anforderungen und Best Practices zu vertreten
- Führt operative Aufgaben aus, um Kapazitäten innerhalb Ihres IT-Teams freizugeben, sofern vereinbart

Ihr designierter Premium SAM bietet:

- Onboarding und Schulung in Hinblick auf Supportprozesse und -ressourcen
- Vierteljährliche Vorfallsberichte
- Eskalationsmanagement für Vorfälle der Dringlichkeitsstufe 1
- Beratung bei Themen, die Ihnen wichtig sind

Die wichtigsten Vorteile des Premium DSE Pakets

Was	Wie
Premium Onboarding	Ihr SAM bietet Ihnen ein persönliches Begrüßungspaket und stellt Ihnen Ihren Premium DSE in einer Telefonkonferenz vor. Dabei wird der SAM alle Details zu Ihrem OpenText Premium Support-Vertrag durchgehen und Sie über verfügbare Support-Ressourcen und -Prozesse informieren. Darüber hinaus stellt er Ihnen einen jährlichen Supportbericht zur Verfügung.
Fokussierte, detaillierte Problemlösung	Ihr DSE ist vor Ort und mit Ihrer Umgebung bestens vertraut, wodurch er die meisten Vorfälle bereits vor Ihrem Auftreten vermeiden und auftretende Probleme schnellstmöglich lösen kann. Bei der Zusammenarbeit mit Ihrem Team wird er seinen Kontakt zur OpenText Backline und den Engineering-Teams nutzen, um Ihren Problemen die nötige Priorität zu verschaffen.
Erfahrene, fachkundige technische Beratung	Ihr DSE verfolgt bei der Bereitstellung technischer Beratung einen proaktiven Ansatz, um sicherzustellen, dass Ihre Umgebung optimal konfiguriert ist und somit die Geschäftskontinuität zu maximieren. Durch seine Beteiligung an Projektplanung, kritischen Patch- und Wartungsverfahren und Best-Practice-Beratung werden Sie die Vorteile eines erfahrenen, fachkundigen Engineers, der Ihre Umgebung persönlich betreut, schnell bemerken.
Verbesserte Reaktionszeit und vorrangige Bearbeitung außerhalb der Geschäftszeiten und an Wochenenden	Bei der Meldung eines Vorfalles während der Geschäftszeiten wird das Problem von Ihrem DSE innerhalb der folgenden Reaktionszeiten behandelt: <ul style="list-style-type: none">■ Dringlichkeitsstufe eins: 15 Minuten■ Dringlichkeitsstufe zwei: eine Stunde Außerhalb der Geschäftszeiten und an Wochenenden: <ul style="list-style-type: none">■ Dringlichkeitsstufe eins: eine Stunde
Vorfalmanagement und Beratung	Ihr SAM hält vierteljährliche Meetings ab, um Vorfallsberichte zu besprechen und so den Fortschritt bei Problemlösungen sowie Ihre bisherige Erfahrung mit dem Support zu überprüfen und gegebenenfalls Anpassungen vorzunehmen. Darüber hinaus bietet Ihnen Ihr SAM Beratung zu allen Themen, die Ihnen wichtig sind.
Eskalationsmanagement	Ihr SAM kümmert sich um das Eskalationsmanagement aller Vorfälle mit Dringlichkeitsstufe 1, um OpenText Management und den Einsatz der erforderlichen Ressourcen zu gewährleisten. Er hält Ihr Managementteam darüber hinaus über sämtliche Fortschritte auf dem Laufenden.

OpenText Premium Support

Softwareumgebungen können komplex ausfallen. Auf dem schnelllebigen Markt von heute kann es ein großer Vorteil sein, wenn man auf jemanden zurückgreifen kann, der die eigene Softwarekonfiguration genau kennt. OpenText Premium Support gibt Ihnen eigens abgestellte und dedizierte Supportmitarbeiter an die Hand, die sich umfassend mit Ihrer IT-Umgebung auskennen. Eine flexible Mischung aus Mitarbeitern für Problemlösung, technische Beratung und strategischen Support setzt sich für Ihren Erfolg ein und stellt sicher, dass Sie das Optimum aus Ihren Softwareinvestitionen herausholen.

Melden Sie sich

[Nehmen Sie noch heute Kontakt zu uns auf](#), um mehr über die Vorteile von Premium Support zu erfahren.