

# OpenText Premium Named Support Engineer (NSE)

Ein designierter, technisch versierter Engineer unterstützt Sie fachmännisch bei der individuellen Lösung von Problemen.

## Premium Named Support Engineer auf einen Blick:

- Individuelle Problemlösung
- Senior Engineer mit fundierten technischen Fachkenntnissen in einem Produktzentrum
- Praktische Kenntnisse Ihrer Umgebung und Implementierung
- Verfügbarkeit während der Geschäftszeiten mit einer Antwortzeit von 1 Stunde bei Vorfällen der Dringlichkeitsstufe 1 und 2
- Abgestellt für sechs Kunden (max. 35 Vorfälle pro Kunde/Jahr) und optional zehn Pack-Add-ons
- Eskalationsmanagement durch einen Support Account Manager



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.

## Erleben Sie verbesserte Problemlösung mit einem Premium Named Support Engineer

Ihr Premium Named Support Engineer (Premium NSE) unterstützt Sie fachmännisch bei der individuellen Lösung von Problemen. Als Ihr zentraler Ansprechpartner zur Lösung von Vorfällen für ein bestimmtes Produktzentrum verfügt dieser erfahrene Engineer über umfassende technische Kenntnisse sowie ein fundiertes Fachwissen über Ihre spezifische Softwareumgebung und -implementierung. Neben der engen Zusammenarbeit, die sie mit den abgestellten technischen Ansprechpartnern Ihres Unternehmens aufbauen, nutzen sie dieses Wissen, um Ihnen ein individuelles Support-Erlebnis zu verschaffen und Probleme schnell zu lösen.

Ihr Premium NSE ist Ihr verlässlicher technischer Experte und macht sich mit Ihren individuellen Anforderungen vertraut, kümmert sich um Support-Anliegen zu Ihrer spezifischen Softwarelösung, informiert zeitnah über den Status offener Vorfälle und stimmt sich mit anderen Experten von OpenText ab, um das Problem schnell zu beheben.

Mit dieser Rolle haben Sie außerdem Zugriff auf einen Support Account Manager (SAM), der vierteljährliche Vorfallsberichte und Eskalationsmanagement für Probleme der Dringlichkeitsstufe eins bereitstellt.

## Ihr Premium NSE Paket beinhaltet die folgenden Leistungen und Hauptverantwortlichkeiten

Leistungen:

- Support eines bestimmten OpenText Produktzentrums
- Zielantwortzeit
- NSE- und SAM-Verfügbarkeit während der Geschäftszeiten
- NSE-Support für bis zu sechs Kunden (einschließlich max. 35 Vorfälle/Jahr und optional zehn Pack-Add-ons)
- SAM Unterstützung für bis zu 20 Kunden

## Hauptverantwortlichkeiten

Ihr designierter Premium NSE:

- Ist Ihr zentraler Ansprechpartner bei Support-Vorfällen, die für ein bestimmtes Produktzentrum eröffnet worden sind
- Eignet sich ein tiefgreifendes Verständnis Ihrer Umgebung und Implementierung an
- Baut eine enge Zusammenarbeit mit Ihrem Team auf
- Nutzt die umfassende technische Expertise und Kenntnis über Ihre Umgebung zur effizienteren Behebung von Vorfällen
- Stellt regelmäßige Updates zu ungelösten Problemen zur Verfügung
- Stimmt sich mit anderen Experten von OpenText ab, um das Problem schnell zu beheben

# 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](#)



Ihr abgestellter 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 NSE Pakets

Was	Wie
Premium Support-Onboarding	Ihr SAM bietet Ihnen ein persönliches Begrüßungspaket und stellt Ihnen Ihren Premium NSE 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.
Direkter Kontakt mit einem erfahrenen Experten für bessere Problemlösungen	Ihr Premium NSE fungiert als zentrale Kontaktperson bei Supportvorfällen eines bestimmten Produktzentrums. So können Sie sich direkt an einen unserer erfahrensten Produktexperten wenden. Da ein NSE nur sechs Kunden betreut, entwickelt er ein tiefgreifendes Verständnis Ihrer Umgebung und Mitarbeiter, wodurch er seinen Support Ihren Bedürfnissen genau anpassen und Probleme effizienter lösen kann. Je nachdem, wie viele Produktzentren von Ihrem Premium Support-Vertrag abgedeckt sind, werden Ihnen ein oder mehrere Premium NSEs zugewiesen. Vorfälle, die zu einem neu gemeldeten Produktmangel führen, werden zu den Gesamtvorfällen hinzu addiert.
Zielantwortzeit	Bei der Meldung eines Vorfalles während der Geschäftszeiten wird das Problem von Ihrem NSE innerhalb der folgenden Reaktionszeiten behandelt: <ul style="list-style-type: none"><li>■ Für Vorfälle der Dringlichkeitsstufe 1 und 2: 1 Stunde</li></ul>
Vorfallsmanagement und Förderung	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 schnelllebigem Markt von heute ist es ein großer Vorteil, 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.

Ansehen: [Vorstellung von Premium Support](#)  
Weitere Informationen zum [Premium Support](#)

### Wir beraten Sie gerne zu unserem OpenText Support Portfolio

Wir wollen gewährleisten, dass Sie genau das richtige Maß an Unterstützung für Ihr Unternehmen bekommen. Unten finden Sie Links zu weiteren Informationen, aber warum fragen Sie uns nicht einfach? Wir sprechen mit Ihnen gerne über Ihre Optionen und die Vorteile für Ihr Unternehmen. Wenden Sie sich an Ihren OpenText Support-Vertriebsmitarbeiter.

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

[Premium Support](#)

[Flexible Credits](#)

Erfahren Sie mehr unter  
[www.microfocus.com/opentext](http://www.microfocus.com/opentext)