

Dell EMC Technical Account Manager



Expertise om uw omgeving in topconditie te houden

Proactief technisch advies en serviceaanvraagbeheer

Zelfs de meest ervaren IT-organisaties hebben diepgaande expertise en advies nodig om hun systeemomgeving goed te onderhouden en optimaal te laten presteren.

Een Dell EMC Technical Account Manager (TAM) is een ervaren en uiterst professionele technisch specialist die zich concentreert op een specifiek technologiegebied binnen de Dell Technologies omgeving voor infrastructuuro oplossingen.

De TAM voor infrastructurele assistentie combineert technische probleemoplossing met zakelijke kennis en inzichten om uw dagelijkse bedrijfsvoering te stroomlijnen. De TAM geeft proactief aanbevelingen voor optimale algemene prestaties. De TAM kent uw Dell Technologies infrastructuur door en door, en is volledig gericht op uw strategische bedrijfsdoelstellingen en op uw toekomstig succes.

Ook beschikbaar is een TAM voor toegewezen support op afstand. Dit zijn productgerichte specialisten in probleemoplossing die u rechtstreeks kunt benaderen als er een probleem is. Zij zetten hun deskundige technische inzicht en hun diepgaande kennis van uw unieke architectuur en uw specifieke oplossing in om het probleem versneld op te lossen. Zij gebruiken extra technische hulpbronnen op seniorniveau en zij hebben rechtstreeks toegang tot product engineering om snelle probleemoplossing en maximale uptime te waarborgen.

TAM voor infrastructurele assistentie:

- Regelmatig ingeplande wekelijkse, maandelijkse en driemaandelijkse rapporten en evaluaties.
- Proactieve optimalisatie van de omgeving, waaronder aanbevelingen voor programmeercode en configuratie om de topprestaties te handhaven.
- Technische kennisoverdrachtsessies plus advies en aanbevelingen over best practices om uw personeel op te leiden en op de hoogte te houden.

Een TAM voor infrastructurele assistentie helpt u problemen vóór te blijven, uw technologie optimaal te laten presteren en uw personeel op de hoogte te houden van bestaande en toekomstgerichte technische best practices.

TAM voor toegewezen support op afstand:

- Wanneer een probleem ontstaat, neemt uw TAM voor toegewezen support op afstand uw serviceaanvraag in behandeling en zal hij/zij de probleemoplossing, diagnostiek, reproductie en het beheer op zich nemen.
- Rechtstreekse toegang tot Dell Technologies engineers, om de snelst mogelijke oplossing van problemen met producten te waarborgen.

Wanneer een probleem optreedt, staat een TAM voor toegewezen support op afstand voor u klaar om het vanaf de eerste melding tot en met de uiteindelijke oplossing af te handelen.

Belangrijkste voordelen

- Identificatie van probleemgebieden voordat deze van invloed kunnen zijn op uw bedrijf
- Gewaardeerde resource die technische kennis combineert met vaardigheden op het gebied van accountmanagement
- Gepersonaliseerde supportervaring met een aangewezen, productgerichte probleemoplossingsspecialist met diepgaande kennis van uw omgeving
- Verbeterde productiviteit via real-time communicatie en rapportage waardoor uw organisatie weloverwogen beslissingen kan nemen en continu verbeteringen kan doorvoeren

Technical Account Manager

Grafiek voor functievergelijking

		TAM voor infrastructurele assistentie	TAM voor toegewezen support op afstand
Vergaderingen en rapporten	Dagelijkse accountmonitoring	●	
	Account Management Workbook	●	
	Wekelijks operationeel technisch rapport en evaluatie	●	
	Maandelijks technisch trendrapport en evaluatie	●	
	Driemaandelijkse rapportage voor technische bedrijfsevaluatie	●	
Serviceaanvraagbeheer	Technische kennisoverdracht	●	●
	Advies en aanbevelingen voor technische best practices	●	●
	Incidentenbeheer	●	●
	Plan voor risicobeperking bij analyses van onderliggende oorzaken	●	●
	Eigendom van serviceaanvragen		●
	Prioriteitstoegang tot productengineers		●
Systeemverbetering	Productspecifieke code- en configuratieaanbevelingen		●
	Communicatie van technische targetcodes en upgradeplanning	●	
	Technologiespecifieke code- en configuratieaanbevelingen	●	
	Prestatie-evaluatie en risicobeoordeling	●	
	Accountspectief gedetailleerd technisch upgradesign	●	
	Biedt support voor aangevraagde productvoorzieningen en functionaliteit	●	
	Integratie en best practices met betrekking tot de technologieën van meerdere leveranciers	●	

TAM's van Dell Technologies zijn beschikbaar wanneer en waar u ze nodig hebt, om te zorgen dat uw Dell Technologies infrastructuur oplossingen optimaal blijven werken.

Dell Technologies heeft de juiste specialist voor u, of u nu technische expertise nodig hebt voor een specifieke technologie of een ervaren probleemoplosser.

Beschikbaarheid*

TAM voor infrastructurele assistentie: Advanced Storage Division, Enterprise Hybrid Cloud, Data Protection Solutions, XtremIO, Unified Storage Division, Enterprise Storage Division, Isilon

TAM voor toegewezen support op afstand: Bepaalde technologieën waaronder: Avamar, Centera, Data Domain, Data Protection, Isilon, NetWorker, Replication and Recovery Solutions, Unity, VMAX, VNX, VPLEX, VxRail



Account Management Workbook

TAM-klienten hebben exclusief recht op het Account Management Workbook

Een gepersonaliseerd dashboard met specifieke, praktische items voor optimalisatie van uw omgeving. Dat zijn onder andere een aangepaste algemene weergave van codeniveaus, de connectiviteitsstatus, contracten en onderdelenvervanging voor alle systemen, locaties en productgroepen, evenals overzichten van de status en risico's waarmee uw omgeving te maken heeft.

Voor meer informatie neemt u contact op met uw Dell Technologies verkoopvertegenwoordiger of gaat u naar DellTechnologies.com