

Technical Account Manager da Dell EMC



Conhecimento especializado para manter seu ambiente funcionando com desempenho máximo

Orientação técnica e gerenciamento de chamado proativos

Mesmo as organizações de TI mais experientes podem precisar de consultoria e conhecimentos especializados mais aprofundados para que o ambiente seja mantido e executado com desempenho ideal.

O Technical Account Manager (TAM) da Dell EMC é um especialista técnico experiente e de alto nível, focado em uma área de tecnologia específica dentro do ambiente de soluções de infraestrutura da Dell Technologies.

O TAM for Infrastructure Guidance combina habilidades técnicas de resolução de problemas e perspicácia em negócios para ajudar a simplificar o desempenho diário e oferecer recomendações proativas sobre integridade ideal e geral. Ele é especialista na infraestrutura da Dell Technologies e está focado nas metas estratégicas e no sucesso futuro de seus negócios.

Também está disponível um TAM for Designated Remote Support. Ele é um especialista em solução de problemas de produtos específicos, e você tem acesso direto a ele quando ocorre um problema. Ele usa uma compreensão técnica especializada e o conhecimento aprofundado sobre sua arquitetura única e a solução específica para agilizar a solução do problema. O TAM aproveita os recursos técnicos adicionais de nível sênior e tem acesso direto à engenharia de produtos para garantir a rápida resolução de problemas e o máximo de tempo de funcionamento.

TAM for Infrastructure Guidance:

- Geração de relatórios e análises agendados regularmente com frequência semanal, mensal e trimestral.
- Otimização proativa de ambiente, incluindo recomendações de código e configuração para manter o desempenho ideal.
- Sessões de transferência de conhecimento técnico, além de consultoria e recomendações de melhores práticas para ajudar a manter sua equipe treinada e atualizada.

Um TAM for Infrastructure Guidance ajudará você a antecipar os problemas, a manter sua tecnologia com desempenho ideal e sua equipe treinada nas melhores práticas técnicas atuais e futuras.

TAM for Designated Remote Support:

- Em caso de problemas, o TAM for Designated Remote Support soluciona problemas, diagnostica, reproduz, gerencia e resolve seu chamado.
- Acesso direto ao engenheiro da Dell Technologies para garantir a resolução mais rápida possível de problemas de produtos.

Quando ocorre um problema, um TAM for Designated Remote Support cuida de tudo, desde a notificação inicial até a resolução.

Principais benefícios

- Identificação de áreas problemáticas antes que tenham impacto sobre seus negócios
- Recurso valioso que combina conhecimento técnico especializado e habilidade de gerenciamento de contas
- Experiência de suporte personalizado com um especialista em solução de problemas designado e orientado ao produto, com conhecimento aprofundado de seu ambiente
- Maior produtividade por meio de comunicação e geração de relatórios em tempo real, permitindo que a organização tome decisões informadas e faça aprimoramentos contínuos

Technical Account Manager

Quadro de comparação de recursos

	TAM for Infrastructure Guidance	TAM for Designated Remote Support
Reuniões e relatórios	Monitoramento diário de contas	●
	Pasta de trabalho de gerenciamento de contas	●
	Relatório e análise semanal de operações técnicas	●
	Relatório e análise mensal de tendências técnicas	●
	Relatório trimestral de análise técnica dos negócios	●
Gerenciamento de chamados	Transferência de conhecimento técnico	●
	Consultoria e recomendações de melhores práticas técnicas	●
	Gerenciamento de incidentes	●
	Plano de diminuição de riscos da análise de causa raiz	●
	Propriedade do chamado	●
	Acesso prioritário aos engenheiros de produto	●
Aprimoramento dos sistemas	Recomendações de código e configuração específicas de produtos	●
	Comunicação de engenharia de código de destino e planejamento de upgrade	●
	Recomendações de código e configuração específicas da tecnologia	●
	Análise de desempenho e avaliação de riscos	●
	Projeto detalhado de upgrade técnico específico para a conta	●
	Defesa para recursos e funcionalidades de produto solicitados	●
	Integração e melhores práticas de tecnologia de outros fornecedores	●

Os TAMs da Dell Technologies estão disponíveis quando e onde você precisar, para manter suas soluções de infraestrutura da Dell Technologies funcionando com o desempenho máximo.

Não importa se você precisa de conhecimento técnico especializado para uma tecnologia específica ou de um especialista em solução de problemas, a Dell Technologies tem o especialista para ajudar.

Disponibilidade*

TAM for Infrastructure Guidance: Advanced Storage Division, Enterprise Hybrid Cloud, Data Protection Solutions, XtremIO, Unified Storage Division, Enterprise Storage Division, Isilon

TAM for Designated Remote Support: Determinadas tecnologias, inclusive: Avamar, Centera, Data Domain, Data Protection, Isilon, NetWorker, Replication and Recovery Solutions, Unity, VMAX, VNX, VPLEX, VxRail



Pasta de trabalho de gerenciamento de contas

Os clientes do TAM têm direito exclusivo à Pasta de trabalho de gerenciamento de contas

Painel de indicadores personalizado que fornece itens úteis específicos para otimização de seu ambiente, inclusive uma visão global personalizada dos níveis de código, status de conectividade, contratos e substituição de peças em sistemas, locais e grupos de produtos, bem como visões gerais da integridade e dos riscos associados a seu ambiente.

Para obter mais informações, entre em contato com o representante de vendas da Dell Technologies ou visite DellTechnologies.com.br