

# Dell EMC Technical Account Manager



Technisches  
Fachwissen für  
eine Spitzenleistung  
Ihrer Umgebung

## Proaktive technische Unterstützung und Service-Request-Verwaltung

Selbst etablierte IT-Abteilungen können fundiertes Fachwissen und Ratschläge erfordern, um ihre Umgebung aufrechtzuerhalten und mit optimaler Performance zu betreiben.

Ein Dell EMC Technical Account Manager (TAM) ist ein erfahrener technischer Experte, der sich auf einen bestimmten Technologiebereich in Ihrer Dell Technologies Umgebung für Infrastrukturlösungen konzentriert.

Der TAM for Infrastructure Guidance kombiniert technische Problemlösungskompetenzen und Geschäftssinn, um die tägliche Leistung zu optimieren und proaktive Empfehlungen für eine optimale und allgemeine Integrität zu liefern. Er ist ein Experte für Ihre Dell Technologies Infrastruktur, die auf Ihre strategischen Geschäftsziele und Ihren zukünftigen Erfolg ausgerichtet sind.

Ein TAM for Designated Remote Support steht Ihnen ebenfalls zur Verfügung. Er ist ein produktorientierter Troubleshooting-Experte, der Ihnen im Falle eines Problems direkt zur Verfügung steht. Mit seinem technischen Fachwissen und seinen fundierten Kenntnissen zu Ihrer jeweiligen Architektur und Lösung kann er Probleme schnell ausräumen. Darüber hinaus nutzt er zusätzliche technische Ressourcen und hat direkten Zugang zum Produktentwicklungsteam, um eine rasche Problemlösung und maximale Verfügbarkeit zu gewährleisten.

### TAM for Infrastructure Guidance:

- Regelmäßige wöchentliche, monatliche und vierteljährliche technische Berichte und Überprüfungen.
- Proaktive Umgebungsoptimierung, einschließlich Code- und Konfigurationsempfehlungen, um höchste Leistungen aufrechtzuerhalten.
- Besprechungen zum technischen Wissenstransfer sowie Beratung und Empfehlungen zu bewährten Vorgehensweisen, um Ihre Mitarbeiter auf dem neuesten Stand zu halten.

Ein TAM for Infrastructure Guidance hilft Ihnen, Probleme proaktiv zu lösen, die optimale Performance Ihrer Technologie aufrechtzuerhalten und Ihre Mitarbeiter in aktuellen und zukunftsgerichteten technischen Best Practices zu schulen.

### TAM for Designated Remote Support:

- Wenn Probleme auftreten, führt Ihr TAM for Designated Remote Support eine Fehlersuche und -diagnose durch, reproduziert das Problem und verwaltet und löst Ihren Service-Request.
- Direkte Verbindung zu Dell Technologies Engineering, um Probleme schnellstmöglich zu beheben.

Ein TAM for Designated Remote Support kümmert sich um ein Problem von der ersten Benachrichtigung bis zur Lösung.

### Hauptvorteile

- Identifizierung von Problembereichen, noch bevor sich diese auf Ihr Unternehmen auswirken
- Geschätzte Ressource, die technisches Fachwissen mit Kenntnissen im Accountmanagement vereint
- Personalisierter Support durch einen eigenen, produktorientierten Troubleshooting-Experten mit fundierten Kenntnissen rund um Ihre Umgebung
- Höhere Produktivität dank Kommunikation und Reporting in Echtzeit – damit Ihr Unternehmen fundierte Entscheidungen treffen und kontinuierliche Verbesserungen erreichen kann

# Technical Account Manager

## Funktionenvergleichstabelle

		TAM for Infrastructure Guidance	TAM for Designated Remote Support
<b>Besprechungen und Berichte</b>	Tägliches Systemmonitoring	●	
	Account Management Workbook	●	
	Wöchentliche Berichterstellung und Überprüfung technischer Abläufe	●	
	Monatliche Berichterstellung und Überprüfung technischer Trends	●	
	Vierteljährlicher Bericht zur technischen geschäftlichen Überprüfung	●	
<b>Verwaltung von Service-Requests</b>	Technischer Wissenstransfer	●	●
	Ratschläge und Empfehlungen zu technischen Best Practices	●	●
	Incident-Management	●	●
	Risikominderungsplan zur Ursachenanalyse	●	●
	Service-Request-Eigentumsrechte		●
	Vorrangiger Zugang zur Produktentwicklung		●
<b>Systemverbesserungen</b>	Produktspezifische Code- und Konfigurationsempfehlungen		●
	Engineering-Zielcodekommunikation und Upgradeplanung	●	
	Technologiespezifische Code- und Konfigurationsempfehlungen	●	
	Performanceüberprüfung und Risikobewertung	●	
	Accountspezifische und detaillierte Gestaltung technischer Upgrades	●	
	Ansprechpartner für angeforderte Produktmerkmale und -funktionen	●	
	Anbieterübergreifende Technologieintegration und Best Practices	●	

Die Dell Technologies TAMs stehen Ihnen nach Bedarf zur Verfügung, um dafür zu sorgen, dass Ihre Dell Technologies Infrastrukturlösungen optimal funktionieren.

Ganz gleich, ob Sie technisches Fachwissen für eine bestimmte Technologie oder einen Troubleshooting-Experten benötigen – Dell Technologies hat den richtigen Experten für Sie.

### Verfügbarkeit\*

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

**TAM for Designated Remote Support:** ausgewählte Technologien wie: Avamar, Centera, Data Domain, Data Protection, Isilon, Networker, Replikations- und Recovery-Lösungen, Unity, VMAX, VNX, VPLEX, VxRail



### Account Management Workbook

### Nur TAM-Kunden haben Anspruch auf das Account Management Workbook

Das personalisierte Dashboard bietet spezifische verwertbare Elemente für die Optimierung Ihrer Umgebung, darunter eine kundenspezifische globale Übersicht über Codeebenen, Konnektivitätsstatus, Verträge und den Austausch von Teilen für alle Systeme, Standorte und Produktgruppen sowie Übersichten über die Integrität und Risiken in Verbindung mit Ihrer Umgebung.

Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Dell Technologies Vertriebsmitarbeiter. Oder besuchen Sie uns auf [DellTechnologies.com](https://www.delltechnologies.com)