

# Technical Account Manager de Dell EMC



Conocimiento experto para mantener su entorno en funcionamiento con un rendimiento óptimo

## Gestión de solicitudes de servicio y asesoramiento técnico proactivo

Incluso las organizaciones de TI más experimentadas pueden requerir un conocimiento experto y un asesoramiento más profundos, gracias a los cuales su entorno estará mejor mantenido y funcionará con un rendimiento óptimo.

Un Technical Account Manager (TAM) de Dell EMC es un experto técnico con experiencia de alto nivel centrado en un área tecnológica específica dentro de su entorno de soluciones de infraestructura de Dell Technologies.

Los TAM for Infrastructure Guidance combinan las capacidades técnicas de solución de problemas y la visión empresarial necesarias para ayudar a agilizar el trabajo diario y ofrecer recomendaciones proactivas optimizar el estado global. Son expertos en su infraestructura de Dell Technologies que se centran en los objetivos estratégicos y en el éxito futuro de su negocio.

También están disponibles TAM for Designated Remote Support, que son expertos en la solución de problemas específicos del producto a los que tendrá acceso directo cuando haya un problema. Utilizan su conocimiento técnico experto y un profundo entendimiento de su arquitectura única y su solución específica para acelerar la resolución. Aprovechan recursos técnicos adicionales de nivel superior y tienen acceso directo a la ingeniería de productos para garantizar una resolución rápida de problemas y un tiempo de actividad máximo.

### TAM for Infrastructure Guidance:

- Informes y revisiones técnicas semanales, mensuales y trimestrales programados regularmente.
- Optimización proactiva del entorno, incluidas las recomendaciones de código y configuración para mantener el máximo rendimiento.
- Sesiones de transferencia de conocimientos técnicos, además de consejos y recomendaciones de prácticas recomendadas para ayudar en la formación y actualización del personal continuas.

Un TAM for Infrastructure Guidance le ayudará a adelantarse a los problemas, a conseguir el rendimiento óptimo de la tecnología y a disponer de un personal formado en prácticas recomendadas actuales y futuras.

### TAM for Designated Remote Support:

- Cuando se produzcan problemas, el TAM for Designated Remote Support iniciará la resolución y diagnosticará, reproducirá, gestionará y resolverá su solicitud de servicio.
- Acceso directo a la ingeniería de Dell Technologies para garantizar la resolución más rápida posible de los problemas de los productos.

Cuando se produzca un problema, un TAM for Designated Remote Support lo gestionará desde la notificación inicial hasta su resolución.

### Principales beneficios

- Identificación de áreas problemáticas antes de que puedan afectar a su negocio.
- Valiosos recursos que combinan conocimientos técnicos y capacidades de gestión de cuentas.
- Experiencia de asistencia personalizada con un experto en solución de problemas designado centrado en los productos y con profundo conocimiento de su entorno.
- Mejor productividad a través de comunicación y generación de informes en tiempo real, lo que permite a su organización tomar decisiones informadas y mejorar de forma continua.

# Technical Account Manager

## Tabla comparativa de funciones

		TAM for Infrastructure Guidance	TAM for Designated Remote Support
<b>Reuniones e informes</b>	Supervisión diaria de la cuenta	●	
	Cuaderno de administración de cuentas	●	
	Revisión e informe semanales de operaciones técnicas	●	
	Revisión e informe mensuales de tendencias técnicas	●	
	Informe de revisión técnica empresarial trimestral	●	
<b>Gestión de solicitudes de servicio</b>	Transferencia de conocimientos técnicos	●	●
	Asesoramiento y recomendaciones sobre prácticas técnicas recomendadas	●	●
	Administración de incidentes	●	●
	Plan de mitigación de riesgos de análisis de causas raíz	●	●
	Propiedad de la solicitud de servicio		●
	Acceso prioritario a ingenieros de productos		●
<b>Mejora de sistemas</b>	Recomendaciones de códigos y configuraciones específicos de productos		●
	Comunicación del código de destino de los ingenieros y planificación de actualizaciones	●	
	Recomendaciones de códigos y configuraciones específicos de tecnologías	●	
	Revisión de rendimiento y evaluación de riesgos	●	
	Diseño de actualizaciones técnicas detalladas específicas de cuentas	●	
	Apoyo para características y funcionalidades de productos solicitados	●	
	Prácticas recomendadas e integración tecnológica entre diversos proveedores	●	

Los TAM de Dell Technologies están disponibles cuando y donde los necesita para ayudarlo a optimizar el rendimiento de sus soluciones de infraestructura de Dell Technologies.

Tanto si necesita conocimientos técnicos para una tecnología específica como un experto en solución de problemas, Dell Technologies tiene el experto adecuado para ayudarlo.

### Disponibilidad\*

**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:** tecnologías determinadas entre las que se incluyen Avamar, Centera, Data Domain, Data Protection, Isilon, Networker, Replication and Recovery Solutions, Unity, VMAX, VNX, VPLEX, VxRail



### Cuaderno de administración de cuentas

Los clientes de TAM tienen derecho exclusivo al cuaderno de administración de cuentas

El panel personalizado proporciona elementos específicos y viables para optimizar su entorno, así como una vista global personalizada de niveles de códigos, estado de conectividad, contratos y reemplazo de piezas en sistemas, sitios y grupos de productos, así como una descripción general del estado y los riesgos asociados a su entorno.

Para obtener más información, póngase en contacto con su representante de ventas de Dell Technologies o visite [DellTechnologies.com](https://www.delltechnologies.com)