

Dell EMC Technical Account Manager



ピーク時における性能で環境の稼働を維持するための専門技術

プロアクティブな技術的ガイダンスとサービス リクエスト管理

経験豊富な IT 組織であっても、環境を維持し、最適なパフォーマンスで実行するためには、より高度な専門技術と助言を必要とします。

Dell EMC Technical Account Manager (TAM) は経験豊富なハイレベルのテクニカル エキスパートで、お客様の Dell Technologies インフラストラクチャソリューション環境における特定のテクノロジー分野にフォーカスして活動します。

TAM for Infrastructure Guidance は、技術的問題解決のスキルとビジネス感覚を兼ね備えており、日々のパフォーマンスを合理化し、最適かつ全体的な正常性を実現するためのプロアクティブな推奨事項を提供します。お客様の戦略的なビジネス目標や将来の成功に重点を置く、Dell Technologies インフラストラクチャのエキスパートです。

TAM for Designated Remote Support は、問題が発生したときに直接問い合わせることができる、製品固有のトラブルシューティング エキスパートです。お客様独自のアーキテクチャと特定のソリューションに関する専門の技術的理解と深い知識を使用して、問題を迅速に解決します。さらに、上級レベルのテクニカル リソースの活用や製品エンジニアリングへの直接アクセスによって、迅速な問題解決とアップタイム最大化を確保します。

TAM for Infrastructure Guidance :

- 週次、月次、四半期ごとというスケジュールの定期的な技術レポート作成とレビュー。
- ピーク時における性能を維持するためのコードと構成の推奨事項を含む、環境のプロアクティブな最適化。
- お客様のスタッフが常に教育と最新知識を得ているようにするための技術的知識移転セッション、ベストプラクティスによる助言と推奨事項の伝達。

TAM for Infrastructure Guidance は、お客様が問題を未然に防いだり、テクノロジーのパフォーマンスを最適化したり、現在と将来を見据えた技術的ベストプラクティスに基づいた教育をお客様のスタッフが受けられるようにします。

TAM for Designated Remote Support :

- 問題が発生した場合、TAM for Designated Remote Support がサービス リクエストに応じてトラブルシューティング、診断、再現、管理、解決。
- Dell Technologies エンジニアリングに直接アクセスし、製品に発生した問題の可能な限り短時間での解決を確保。

問題が発生した場合、TAM for Designated Remote Support が最初の通知から解決までを担当します。

主なメリット

- ビジネスへの影響が出る前に、どこに問題があるかが特定される
- 技術的な専門技術とアカウント管理スキルを併せ持つ貴重なリソースを活用できる
- お客様の環境への深い知識があり製品にフォーカスしたトラブルシューティングの専任エキスパートにより、パーソナライズされたサポートを受けることができる
- リアルタイムのコミュニケーションとレポートによって生産性が高まることで、組織では情報に基づく意思決定と継続的な改善が可能になる

Technical Account Manager

サービス内容比較表

		TAM for Infrastructure Guidance	TAM for Designated Remote Support
会議とレポート	アカウントの日常的なモニタリング	●	
	アカウント管理ワークブック	●	
	週次の技術運用レポートとレビュー	●	
	月次の技術トレンド分析レポートとレビュー	●	
	四半期ごとの技術的なビジネス レビュー レポート	●	
サービス リクエ スト管理	技術的知識の伝達	●	●
	技術的なベスト プラクティスのアドバイスと推奨事項の提供	●	●
	事故管理	●	●
	根本原因分析によるリスク緩和プラン	●	●
	サービス リクエストのオーナーシップ		●
	製品エンジニアリング担当者への優先アクセス		●
システムの改善	製品固有のコードと構成での推奨事項の提供		●
	エンジニアリング対象コードに関するコミュニケーションとアップグレード計画策定	●	
	テクノロジー固有のコードと構成での推奨事項の提供	●	
	パフォーマンス レビューとリスク アセスメント	●	
	アカウント固有の詳細な技術的アップグレード設計	●	
	リクエストされた製品の特徴や機能についての伝達	●	
	複数ベンダー間でのテクノロジー統合とベスト プラクティス	●	

Dell Technologies の TAM は、必要なときに、必要な場所で、Dell Technologies インフラストラクチャ ソリューションが常にピーク時における性能で運用されるようにします。

お客様が必要としているのが特定のテクノロジーの専門技術であれトラブルシューティングのエキスパートであれ、Dell Technologies のエキスパートが支援します。

サービス提供対象*

TAM for Infrastructure Guidance : アドバンスド ストレージ部門、Enterprise Hybrid Cloud、データ保護ソリューション、XtremIO、ユニファイド ストレージ部門、エンタープライズ ストレージ部門、Isilon

TAM for Designated Remote Support : 次のような上級テクノロジー : Avamar、Centera、Data Domain、データ保護、Isilon、NetWorker、レプリケーション/リカバリーソリューション、Unity、VMAX、VNX、VPLEX、VxRail



アカウント 管理ワーク ブック

TAM のお客様にはアカウント管理ワークブックを独占的に受け取る権利があります

パーソナライズされたダッシュボードで、お客様の環境を最適化するための具体的で実行可能な項目が提示されます。これには、システム、サイト、製品グループの全体についてのコード レベル、接続性ステータス、契約、パーツ交換に関するカスタマイズされたグローバルビュー、および環境に関連する正常性とリスクの概要が含まれます。

詳細については、Dell Technologies セールス担当者までお問い合わせいただくか DellTechnologies.com をご参照ください