

Dell EMC Technical Account Manager



具备专业知识，
可保持环境以
卓越性能运行

主动技术指导和服务请求管理

即使是经验丰富的 IT 组织，也可能需要更深入的专业知识和建议，才能及时维护环境，保持其高性能运行。

Dell EMC Technical Account Manager (TAM) 是经验丰富的高级技术专家，重点关注 Dell Technologies 基础架构解决方案环境中的某个特定技术领域。

TAM for Infrastructure Guidance 兼具用于解决技术问题的技能和业务敏锐性，有助于简化日常性能并提供主动式建议，以实现理想的整体运行状况。他们是精通 Dell Technologies 基础架构的专家，重点关注您的战略业务目标和未来成功。

此外，TAM for Designated Remote Support 是针对特定产品的故障处理专家，您可在出现问题时直接联系他们以获取帮助。凭借其专业的技术见解和对您的特定体系结构和解决方案的深入了解，他们可加快解决问题的速度。他们可以求助其他高级技术资源，并可直接联系产品工程团队，以确保快速解决问题，更大限度地延长正常运行时间。

TAM for Infrastructure Guidance :

- 每周、每月和每季度定期安排技术报告和技术检视。
- 主动式环境优化服务，包括代码和配置建议，从而保持卓越性能。
- 技术知识传授会议以及最佳实践建议和推荐，以帮助您的员工不断学习，与时俱进。

TAM for Infrastructure Guidance 将帮助您未雨绸缪，让您的技术时刻保持出色的性能，并让您的员工及时学习，掌握当前和未来技术最佳实践。

TAM for Designated Remote Support :

- 出现问题时，您的 TAM for Designated Remote Support 将帮助您进行故障处理，诊断、重现、管理并解决您的服务请求。
- 直接联系 Dell Technologies 工程团队，确保尽可能快地解决产品问题。

出现问题时，从最初通知到最终解决问题，TAM for Designated Remote Support 都会全程为您处理。

主要优势

- 在问题领域影响到您的业务之前加以识别
- 提供集技术专长和客户管理技能于一身的宝贵资源
- 针对特定产品的专属故障处理专家对您的环境具有深入了解，可提供个性化支持体验
- 通过实时沟通和报告提高工作效率，使您的组织能够做出明智的决策并持续改进

Technical Account Manager

特性对比图

		TAM for Infrastructure Guidance	TAM for Designated Remote Support
会议与报告	日常客户监控	●	
	客户管理工作簿	●	
	每周技术运营报告和回顾	●	
	月度技术趋势报告和回顾	●	
	季度技术业务回顾报告	●	
服务请求管理	技术知识传授	●	●
	技术最佳实践建议	●	●
	事件管理	●	●
	根本原因分析风险缓解计划	●	●
	服务请求负责制		●
	优先咨询产品工程团队		●
系统改进	产品特定的代码和配置建议		●
	工程目标代码通信和升级计划	●	
	技术特定的代码和配置建议	●	
	性能审核和风险评估	●	
	客户特定的详细技术升级设计	●	
	反馈客户所要求的产品特性和功能	●	
	跨供应商技术集成和最佳实践	●	

Dell Technologies TAM 可在您需要时，随时随地提供帮助，让您的 Dell Technologies 基础架构解决方案以卓越性能运行。

无论您是需要专攻特定技术的技术专家，还是故障处理专家，Dell Technologies 都有可以为您提供帮助的合适专家人选。

服务提供情况*

TAM for Infrastructure Guidance：高级存储产品、Enterprise Hybrid Cloud、数据保护解决方案、XtremIO、统一存储产品、企业存储产品、Isilon

TAM for Designated Remote Support：部分技术，包括：Avamar、Centera、Data Domain、数据保护、Isilon、Networker、复制和恢复解决方案、Unity、VMAX、VNX、VPLEX、VxRail



客户管理工作簿

TAM 客户享有使用客户管理工作簿的专属权利

该服务是一种个性化控制板，提供可操作的具体项目，用于优化环境，包括能以自定义视图全局查看各系统、站点和产品组的代码级别、连接状态、合同和部件更换情况，此外还能总览您环境的相关运行状况和风险。

有关详细信息，请联系您的 Dell Technologies 销售代表或访问 DellTechnologies.com