

Technical Account Manager Dell EMC



Expertise pour maintenir l'exécution de votre environnement à des performances optimales

Assistance technique proactive et gestion des demandes de service

Même les départements IT les plus chevronnés peuvent nécessiter une expertise et des conseils approfondis pour assurer la maintenance de leur environnement et son bon fonctionnement à des performances optimales.

Le Technical Account Manager (TAM) Dell EMC est un expert technique expérimenté spécialisé dans un domaine technique spécifique de votre environnement de solutions d'infrastructure Dell Technologies.

Le TAM for Infrastructure Guidance associe les compétences de résolution des problèmes techniques et un sens aigu des affaires afin de rationaliser les performances quotidiennes et d'offrir des recommandations proactives pour une intégrité optimale sur l'ensemble des systèmes. Il s'agit d'experts de votre infrastructure Dell Technologies, axés sur vos objectifs métiers stratégiques et les réussites futures.

Un TAM for Designated Remote Support est également disponible. Il s'agit d'experts dans la résolution de problèmes spécifiques à un produit. Vous pouvez les contacter directement en cas de problème. Ils utilisent leur compréhension technique experte, ainsi qu'une connaissance approfondie de votre architecture unique et de la solution spécifique pour accélérer la résolution. Ils tirent parti des ressources techniques supplémentaires de niveau supérieur et ont un accès direct à l'ingénierie des produits pour assurer une résolution rapide des problèmes et un temps d'activité maximal.

TAM for Infrastructure Guidance :

- Rapports et examens techniques hebdomadaires, mensuels et trimestriels réguliers.
- Optimisation proactive de l'environnement, y compris les recommandations de code et de configuration pour maintenir des performances optimales.
- Séances de transfert de connaissances techniques ainsi que des conseils et des recommandations sur les bonnes pratiques pour aider votre personnel à être renseigné et à jour.

Un TAM for Infrastructure Guidance vous aidera à garder une longueur d'avance sur les problèmes, à préserver des performances optimales pour votre technologie et à informer votre personnel sur les meilleures pratiques techniques actuelles et futures.

TAM for Designated Remote Support :

- Si des problèmes se produisent, votre TAM for Designated Remote Support dépannera, diagnostiquera, reproduira, gèrera et résoudra votre demande de service.
- Accès direct à l'expertise technique de Dell Technologies, afin d'assurer la résolution la plus rapide possible des problèmes sur les produits.

Lorsqu'un problème se produit, un TAM for Designated Remote Support s'occupe de le traiter, de la notification initiale jusqu'à la résolution.

Principaux avantages

- Identification des zones défaillantes avant qu'elles n'affectent vos activités
- Précieuses ressources combinant expertise technique et compétences en gestion de compte
- Support personnalisé par un expert en dépannage ciblé produit maîtrisant parfaitement votre environnement
- Productivité accrue grâce à une communication et à des rapports en temps réel vous permettant de prendre des décisions éclairées et d'apporter des améliorations en continu

Technical Account Manager

Graphique de comparaison des caractéristiques

| | | TAM for Infrastructure Guidance | TAM for Designated Remote Support |
|---|--|---------------------------------|-----------------------------------|
| Réunions et rapports | Surveillance quotidienne du compte | ● | |
| | Manuel de gestion du compte | ● | |
| | Rapport et examen hebdomadaires des opérations techniques | ● | |
| | Rapport et examen mensuels des tendances techniques | ● | |
| | Rapport trimestriel d'examen technique de l'activité | ● | |
| Gestion des demandes de services | Transfert des connaissances techniques | ● | ● |
| | Conseils et recommandations sur les pratiques d'excellence techniques | ● | ● |
| | Gestion des incidents | ● | ● |
| | Plan de limitation des risques de l'analyse des causes premières | ● | ● |
| | Propriété des demandes de services | | ● |
| | Accès prioritaire aux ingénieurs produit | | ● |
| Amélioration des systèmes | Recommandations de code et de configuration spécifiques aux produits | | ● |
| | Communication du code cible de l'ingénieur et planification des mises à niveau | ● | |
| | Recommandations de code et de configuration spécifiques aux technologies | ● | |
| | Examen des performances et évaluation des risques | ● | |
| | Mise à niveau technique détaillée spécifique au compte | ● | |
| | Conseiller maîtrisant les fonctionnalités du produit en question | ● | |
| | Intégration des technologies de fournisseurs croisés et pratiques d'excellence | ● | |

Les TAM Dell Technologies sont disponibles où et quand vous le jugez nécessaire, et peuvent vous aider à faire fonctionner vos solutions d'infrastructure Dell Technologies à des performances optimales.

Que vous ayez besoin d'un expert technique pour une technologie spécifique ou d'un spécialiste du dépannage, Dell Technologies dispose de la bonne personne pour vous aider.

Disponibilité*

TAM for Infrastructure Guidance : service de stockage avancé, Cloud hybride d'entreprise, solutions de protection des données, XtremIO, service de stockage unifié, service de stockage d'entreprise, Isilon

TAM for Designated Remote Support : certaines technologies, dont : Avamar, Centera, Data Domain, Data Protection, Isilon, Networker, Replication and Recovery Solutions, Unity, VMAX, VNX, VPLEX, VxRail



Manuel de gestion du compte

Les clients TAM bénéficient du manuel de gestion de compte en exclusivité

Tableau de bord personnalisé fournissant des éléments spécifiques et exploitables pour l'optimisation de votre environnement, comprenant une vue d'ensemble personnalisée des niveaux de code, de l'état de connectivité, des contrats et des remplacements de pièces pour tous les systèmes, sites et groupes de produits sélectionnés, ainsi qu'une présentation du niveau d'intégrité de votre environnement et des éventuels risques auxquels il est exposé.

Pour plus d'informations, contactez votre agent commercial Dell Technologies ou rendez-vous sur DellTechnologies.com