

## Support Premier Quest Software

Exploitez pleinement le potentiel des solutions Quest Software avec le support proactif.

Accélérez et facilitez la simplification de l'informatique, l'atténuation des risques et l'amélioration de la productivité avec le support Premier Quest Software. Le support Premier, notre offre de support et de service la plus élevée, est conçu pour les entreprises dont l'environnement complexe exige une prestation de service de proximité et une méthode de support proactive. Le support Premier vous permet de consacrer moins de temps au support de vos solutions logicielles et plus de temps à ce qui est vraiment important pour vous et pour votre entreprise.

### FONCTIONNEMENT DU SUPPORT PREMIER

Les clients qui sélectionnent le support Premier bénéficient d'un support 24h/24, 7j/7, de temps de réponse plus rapides, d'un accès direct à des ingénieurs expérimentés et d'un ingénieur technico-commercial dédié (TAM). Votre ingénieur technico-commercial devient votre

conseiller de confiance et agit comme votre porte-parole pour les problèmes de support relatifs à vos produits Quest Software.

### LES ATOUTS DE L'INGÉNIEUR TECHNICO-COMMERCIAL DÉDIÉ (TAM)

Certains fournisseurs de logiciels adoptent une approche universelle pour les services de support. Avec le support Premier, votre ingénieur technico-commercial se concentre sur votre environnement informatique unique et vos objectifs métier pour établir une relation à long terme au sein de votre entreprise et garantir un succès durable avec vos produits Quest Software.

Votre ingénieur technico-commercial commence par une session d'intégration avec un spécialiste produit. Ce dernier vous offre un aperçu du produit et du support et vous aide à démarrer l'utilisation de votre produit pour en

### FONCTIONNALITÉS ET AVANTAGES DU SUPPORT PREMIER :

- Support 24h/24, 7j/7 assuré sur différents fuseaux horaires, week-ends et jours fériés compris
- Désignation d'un ingénieur technico-commercial
- Temps de réponse plus rapides, escalade et résolution
- Accès direct à des ingénieurs de support expérimentés
- Mises à jour proactives des produits et partage des connaissances
- Appels d'analyse et rapports mensuels
- Interlocuteur unique pour faire appel aux ressources Quest en votre nom
- Assistance à l'intégration, développement et adoption des produits
- Prévention proactive des problèmes et réduction des risques



« Nous n'avons jamais travaillé avec un ingénieur technico-commercial aussi compétent que le nôtre. Notre ingénieur technico-commercial vérifie la progression de tous nos dossiers en cours. C'est le seul fournisseur à offrir un tel niveau de suivi. »

*Responsable informatique d'une grande entreprise du domaine de la santé*

tirer le meilleur profit. Votre ingénieur commercial met également en place des appels d'analyse programmés régulièrement, fournit des rapports mensuels et anticipe les problèmes avant qu'ils ne se produisent. De plus, il surveille l'activité de support et notamment des analyses de tendances, des rapports d'actif et des mises à jour de défauts et de produits. Il vient en quelque sorte compléter votre équipe informatique.

Nous souhaitons nous assurer que votre utilisation des produits et services de support Quest Software est optimale. Votre ingénieur commercial développe une relation avec votre entreprise et une connaissance approfondie de votre environnement informatique. Ainsi, il est en mesure de conseiller votre équipe sur l'utilisation et l'adoption du produit afin que vous bénéficiiez d'un retour total sur votre investissement. Votre ingénieur technico-commercial est le promoteur du produit. Il met à profit d'autres experts Quest pour vous permettre d'optimiser l'utilisation de vos produits. Il vous proposera différentes activités de développement : proposition d'opportunités de formation, lecture d'articles de la base de connaissances, assistance à la navigation sur le portail de support Quest Software et invitation à des webcasts sur les bonnes pratiques liées aux produits, ainsi que des conseils et des astuces.

Enfin, votre ingénieur commercial est votre interlocuteur unique et

intervient de manière proactive sur l'ensemble de la gamme Quest pour éliminer les freins à la réussite de votre entreprise. L'ingénieur commercial fait appel à diverses ressources Quest pour répondre à l'ensemble de vos exigences. Lorsque vous effectuez une demande de service au support Quest Software, votre ingénieur commercial s'assure de l'exécution de la requête et en accélère la résolution en prenant contact avec les équipes de support, de gestion de produit et de recherche et développement chez Quest. Votre ingénieur commercial gèrera tout problème ou situation critique et coordonnera les activités nécessaires pour assurer une résolution complète.

Contactez votre chargé de compte pour plus d'informations.

### À PROPOS DE QUEST

Quest aide ses clients à réduire les tâches d'administration fastidieuses afin qu'ils puissent se concentrer sur l'innovation nécessaire pour faire avancer leur entreprise. Les solutions Quest® sont extensibles, abordables et simples à utiliser. Elles assurent une efficacité et une productivité inégalées. Quest invite sa communauté internationale à rejoindre ses efforts d'innovation, et réitère son engagement envers la satisfaction de ses clients. Quest continuera d'accélérer la mise à disposition des solutions les plus complètes pour la gestion du Cloud Azure, les SaaS, la sécurité, la mobilité des collaborateurs et l'exploitation des bases de données.

#### Quest

4 Polaris Way, Aliso Viejo, CA 92656 | [www.quest.com](http://www.quest.com)  
Si vous n'êtes pas situé en Amérique du Nord, vous trouverez des informations concernant notre bureau local sur notre site Web.

© 2016 Quest Software Inc. TOUS DROITS RÉSERVÉS. Quest et le logo Quest sont des marques et des marques déposées de Quest Software, Inc. Pour obtenir la liste complète des produits Quest, rendez-vous sur le site [www.quest.com/legal/trademarks.aspx](http://www.quest.com/legal/trademarks.aspx). Toutes les autres marques et marques déposées appartiennent à leurs propriétaires respectifs.  
Datasheet-PremierSupport-US-VG-24787

**Quest**