

Quest Software Premier Support

Maximierung des Werts von Quest Software Lösungen – mit proaktivem Support

Mit Quest Software Premier Support mindern Sie Risiken und verbessern die Produktivität – und zwar auf deutlich schnellere und einfachere Weise. Premier Support ist unsere höchste Support- und Servicestufe und richtet sich speziell an Organisationen mit komplexen Umgebungen, die täglich auf eine enge Zusammenarbeit mit unserem Support-Team angewiesen sind und eine proaktive Support-Strategie benötigen. Mit Premier Support müssen Sie weniger Zeit für die Unterstützung Ihrer Softwarelösungen aufwenden, sodass Sie sich ausgiebiger um Ihre eigenen Prioritäten und die Ihres Unternehmens kümmern können.

FUNKTIONSWEISE VON PREMIER SUPPORT

Kunden, die sich für Premier Support entscheiden, profitieren von Support rund um die Uhr, schnelleren Reaktionszeiten, Zugang zu erfahrenen Technikern und einem dedizierten Technical Account

Manager (TAM). Ihr TAM fungiert als vertrauenswürdiger Berater und ist Ihre zentrale Anlaufstelle für Support-Fälle zu Quest Software Produkten.

UNSER UNTERSCHIEDUNGSMERKMAL – DER TECHNICAL ACCOUNT MANAGER

Einige Softwareanbieter verfolgen im Hinblick auf Support-Services einen Einheitsansatz. Beim Premier Support konzentriert sich der TAM auf Ihre spezielle IT-Umgebung und Ihre Geschäftsziele. Auf diese Weise baut er eine langfristige Beziehung zu Ihrem Unternehmen auf – für dauerhaften Erfolg mit Ihren Quest Software Produkten.

Ihr TAM beginnt mit einer Integrations-sitzung mit einem Produktspezialisten, in deren Rahmen Sie einen Überblick über Produkt und Support sowie Informationen zu den ersten Schritt mit Ihrem Produkt erhalten, damit Sie so schnell wie möglich Mehrwert erzielen können.

MERKMALE UND VORTEILE VON PREMIER SUPPORT:

- Support rund um die Uhr in unterschiedlichen Zeitzonen, inklusive Wochenenden und Feiertagen
- Dedizierter Technical Account Manager
- Schnellere Reaktion, Eskalierung und Lösung
- Direkter Zugang zu erfahrenen Support-Technikern
- Proaktive Produkt-Updates und Wissensaustausch
- Monatliche Folgegespräche und Statusberichte
- Zentrale Anlaufstelle für die Kontaktaufnahme mit Quest Ressourcen in Ihrem Namen
- Integrationshilfe, Unterstützung und Produktimplementierung
- Proaktive Problemprävention und Risikominderung



"Unser TAM ist die beste Support-Managerin, mit der ich je zusammengearbeitet habe. Wenn ich offene Support-Fälle habe, meldet sie sich regelmäßig bei mir. Eine derart positive Erfahrung habe ich bislang mit noch keinem anderen Anbieter gemacht."

IT-Manager bei einem großen US-amerikanischen Unternehmen im Gesundheitswesen

Außerdem führt Ihr TAM regelmäßige Folgegespräche durch und stellt Statusberichte bereit, damit Probleme identifiziert und behoben werden können, noch bevor sie auftreten. Ihr TAM prüft zudem Support-Aktivitäten, inklusive Trendanalysen, Bestandsberichten sowie Defekt- und Produktaktualisierungen, und stellt somit praktisch eine Erweiterung Ihres IT-Teams dar.

Wir möchten sicherstellen, dass Sie das Potenzial Ihrer Quest Software Produkte und Support-Services voll ausschöpfen. Ihr TAM baut eine Beziehung zu Ihrer Organisation auf und verschafft sich einen genauen Überblick über Ihre IT-Umgebung, um Ihrem Team auf dieser Basis Empfehlungen zur Produktnutzung und -implementierung zu geben, damit Sie eine optimale Investitionsrendite erzielen. Außerdem arbeitet er mit anderen Quest Experten zusammen und vereint damit umfassendes Produkt-Know-how, sodass Sie das Beste aus Ihrer Lösung herausholen können. Der TAM bietet Ihnen auf vielfältige Weise Unterstützung, zum Beispiel durch die Empfehlung von Schulungsmöglichkeiten, die Prüfung von Knowledge Base-Artikeln, Hilfe bei der Navigation durch das Quest Software Support Portal und Einladungen zu Webcasts über Produkt-Best-Practices sowie Tipps und Tricks.

Letztendlich ist er Ihr zentraler Ansprechpartner bei Quest und setzt sich proaktiv für Sie im gesamten Unternehmen ein, damit Ihrem Geschäftserfolg nichts im Wege steht. Unter Verwendung verschiedener

Quest Ressourcen stellt Ihr TAM sicher, dass all Ihre Anforderungen erfüllt werden. Wenn Sie eine Serviceanfrage an den Quest Software Support senden, sorgt Ihr TAM dafür, dass diese entsprechend bearbeitet wird. Außerdem wendet er sich an den Support, das Product Management oder an Quest Forschungs- und Entwicklungsteams, um die Bearbeitung Ihrer Anfrage und letztendlich auch die Problemlösung zu beschleunigen. Bei Eskalationen oder kritischen Situationen übernimmt Ihr TAM die Verantwortung und koordiniert die erforderlichen Maßnahmen, damit diese Probleme vollständig gelöst werden können.

Wenn Sie weitere Informationen wünschen, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter.

ÜBER QUEST

Quest hilft Kunden dabei, aufwendige Verwaltungsaufgaben zu reduzieren, damit sie sich auf die für Unternehmenswachstum erforderlichen Innovationen konzentrieren können. Quest® Lösungen sind skalierbar, erschwinglich und benutzerfreundlich und überzeugen mit unvergleichbarer Effizienz und Produktivität. Quest lädt Benutzer dazu ein, Teil einer innovativen globalen Gemeinschaft zu werden, und unternimmt alle Anstrengungen, den Anforderungen seiner Kunden gerecht zu werden. Daher wird das Unternehmen auch weiterhin die Bereitstellung der umfassendsten Lösungen für Azure Cloud-Management, SaaS, Sicherheit, mobile Mitarbeiter und datenbasierte Einblicke vorantreiben.

Quest

4 Polaris Way, Aliso Viejo, CA 92656 | www.quest.com
Kunden außerhalb Nordamerikas finden Informationen zu lokalen Niederlassungen auf unserer Website.

© 2016 Quest Software, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Quest und das Quest Logo sind Marken und eingetragene Marken von Quest Software Inc. Eine vollständige Liste aller Quest Marken finden Sie unter www.quest.com/legal/trademarks.aspx. Alle anderen Marken und eingetragenen Marken sind Eigentum der jeweiligen Hersteller.
DataSheet-PremierSupport-US-KS-24787

Quest