

## Quest 소프트웨어 프리미어 지원

예방적 지원을 통한 Quest 소프트웨어 솔루션의 가치 극대화

Quest 소프트웨어 프리미어 지원을 통해 더욱 빠르고 편리하게 IT 작업을 단순화하고 위험을 완화하고 생산성을 향상시킬 수 있습니다. 당사가 제공하는 최고 수준의 지원 및 서비스인 프리미어 지원은 당사 지원 팀과 매일 더욱 긴밀한 관계를 유지하고 사전 예방적인 지원 서비스 전달 방식이 요구되는 복잡한 환경의 조직을 위해 고안되었습니다. 프리미어 지원은 소프트웨어 솔루션을 지원하는 데 사용되는 시간을 줄여주므로 고객이 고객 및 비즈니스 중요 사항에 더 많은 시간을 할애할 수 있습니다.

### 프리미어 지원 방식

프리미어 지원을 선택한 고객은 연중무휴 지원, 신속한 응답 시간, 숙련된 엔지니어에 직접 연결 지원, 전담 TAM(기술 계정 담당자) 혜택을 누릴 수 있습니다. TAM은 Quest 소프트웨어 제품의 지원 문제에 대해 신뢰할 수 있는 조연자이자 지지자 역할을 합니다.

### TAM(기술 계정 담당자)만의 특징

일부 소프트웨어 공급업체는 지원 서비스에 천편일률적인 접근 방식을 취합니다. 프리미어 지원은 TAM이 고유한 IT 환경과 비즈니스 목표에 집중하고 조직 내에서 장기적인 관계를 구축함으로써 Quest 소프트웨어 제품을 통한 조직의 장기적인 성공을 보장합니다.

TAM은 제품 전문가와의 등록 세션을 시작으로 제품과 지원에 대한 개요를 제공하고 제품을 통해 가장 큰 가치를 최대한 빨리 창출할 수 있도록 지원합니다. 또한 정기적으로 예정된 리뷰 통화를 실시하고 상태 보고서를 제공하여 문제를 미리 식별하고 예방할 수 있게 도와줍니다. TAM은 동향 분석, 자산 보고서, 결함 및 제품 업데이트를 비롯한 지원 활동을 검토합니다. 기본적으로 TAM은 내부 IT 직원과 연장선상에 있는 역할과 다름 없습니다.

### 프리미어 지원 기능 및 특징:

- 주말과 연휴를 비롯한 여러 시간대 전반에 연중무휴 지원
- 전담 TAM
- 더욱 신속한 응답 시간, 에스컬레이션 및 해결
- 숙련된 지원 엔지니어에게 직접 연결
- 선제적인 방식으로 제품 업데이트 및 지식 공유
- 월별 리뷰 통화 및 상태 보고서
- 단일 책임 창구를 통해 고객 대신 Quest 리소스에 이용
- 등록 지원, 역량 부여 및 제품 채택
- 문제를 사전 예방적으로 보호하고 위험을 경감



"저희 담당 TAM은 제가 지금까지 겪어본 최고의 지원 담당자입니다. 제가 개설한 사례에 대한 후속 조치를 주기적으로 취하죠. 이러한 수준의 후속 조치는 다른 어떤 공급업체에서도 경험하지 못했습니다."

미국 헬스케어 관련 대기업의 IT 관리자

당사는 고객이 Quest 소프트웨어 제품 및 지원을 최대한 활용할 수 있도록 노력하고 있습니다. TAM은 조직과의 관계를 구축하고 고객의 IT 환경을 파악하여, 제품 사용 및 채택에 대한 권장 사항을 팀에 제시하고 투자 수익을 최대한으로 얻을 수 있도록 해 줍니다. TAM은 고객이 제품을 가능한 한 많이 활용할 수 있도록 다른 Quest 전문가를 영입하고 제품을 홍보합니다. 또한 고객과 함께 다양한 역량 지원 활동을 시작합니다. 교육 기회를 권장하거나 기술 문서를 검토하거나 Quest 소프트웨어 지원 포털을 탐색할 수 있도록 도와주거나 제품 모범 사례 및 팁과 요령에 대한 웹캐스트에 초대하는 경우를 예로 들 수 있습니다.

마지막으로 TAM은 고객의 단일 연락 창구 역할을 하여 고객 대신 Quest 전반에 사전 예방적으로 접근하여 비즈니스 성공을 저해하는 모든 요소를 제거합니다. TAM은 여러 Quest 리소스를 활용하여 고객의 모든 요구 사항이 충족되도록 합니다. 서비스

요청을 Quest 소프트웨어 지원 팀에 제출하면 TAM은 Quest 내의 지원, 제품 관리 또는 연구개발 팀에 관여하여 요청이 제대로 처리되도록 확인하고 신속하게 해결되도록 노력합니다. TAM은 심각하거나 중요한 상황에 대해 전적으로 책임을 가지고 필요한 모든 활동을 조율하여 문제를 완벽하게 해결합니다.

자세한 내용은 계정 담당자에게 문의하십시오.

### QUEST 소개

Quest는 고객들이 반복되는 관리 업무를 줄여 비즈니스 성장에 필요한 혁신에 초점을 맞출 수 있도록 지원합니다. Quest® 솔루션은 확장 가능하고, 경제적이며, 사용이 간편하고, 탁월한 효율성과 생산성을 제공합니다. 고객 만족을 보장하는 굳은 약속, 혁신의 일부인 Quest 글로벌 커뮤니티로의 초대와 더불어 당사는 Azure 클라우드 관리, SaaS, 보안, 모바일 인력, 데이터 중심의 통찰력 실현 가속화를 위한 노력을 이어가겠습니다.