

## Soporte Premier de Quest Software

Maximice el valor de las soluciones de Quest Software con soporte proactivo

Con el soporte Premier de Quest Software simplifique el área de TI, acelere y facilite la mitigación de riesgos y la mejora de la productividad. El soporte Premier, nuestro nivel de soporte y servicio más alto, está diseñado para las empresas con entornos complejos que requieren una relación periódica más estrecha con nuestro personal de soporte y un enfoque proactivo para el soporte. Al ayudarlo a invertir menos tiempo en dar soporte a sus soluciones de software, el soporte Premier le ofrece la ventaja de invertir más tiempo en lo que considera importante para usted y su empresa.

### **CÓMO FUNCIONA EL SOPORTE PREMIER**

Los clientes que eligen el soporte Premier reciben soporte las 24 horas del día, los siete días de la semana, tiempos de respuestas más rápidos, acceso a ingenieros sénior y a un administrador de cuentas técnico (TAM) designado.

El TAM cumple la función de asesor de confianza y defensor a disposición para los problemas de soporte de los productos de Quest Software.

### **LA DIFERENCIA DEL ADMINISTRADOR DE CUENTAS TÉCNICO**

Respecto de los servicios de soporte, algunos proveedores de software emplean el enfoque de "una metodología única para todos". Con el soporte Premier, su TAM se enfoca en su entorno exclusivo del área de TI y en los objetivos empresariales para establecer una relación duradera dentro de la empresa, a fin de garantizar el éxito a largo plazo con los productos de Quest Software.

El TAM comenzará con una sesión de integración junto a un especialista en el producto, para brindarle información general sobre el producto y el soporte, y ayudarlo a comenzar con el producto a fin de que obtenga el máximo beneficio

### **BENEFICIOS Y CARACTERÍSTICAS DEL SOPORTE PREMIER:**

- Soporte las 24 horas del día, los siete días de la semana en múltiples zonas horarias, incluidos los fines de semana y los feriados
- Administrador de cuentas técnico designado
- Tiempos de respuesta, escalación y resolución más rápidos
- Acceso directo a ingenieros de soporte sénior altamente capacitados
- Actualizaciones de producto proactivas e intercambio de conocimiento
- Llamadas de revisión e informes de estado mensuales
- Único punto de responsabilidad para emplear recursos de Quest en su nombre
- Asistencia integrada, habilitación y adopción de productos
- Prevención proactiva de problemas y mitigación de riesgos



“Nuestro TAM ha sido el mejor administrador de soporte con el que he trabajado. Con frecuencia, realiza un seguimiento de los casos abiertos. Este nivel de seguimiento es algo que nunca he experimentado con ningún otro proveedor”.

*Administrador del área de TI en una empresa de atención médica de EE. UU.*

lo antes posible. El TAM también realizará llamadas de revisión programadas con regularidad y proporcionará informes de estado para ayudar a identificar y prevenir problemas antes de que surjan. Revisará la actividad de soporte, incluidos los análisis de tendencias, los informes de activos y los defectos y actualizaciones del producto. Básicamente, es una extensión del personal del área de TI.

Queremos asegurarnos de que aproveche al máximo el soporte y los productos de Quest Software. Al establecer una relación con su empresa y comprender el entorno del área de TI, el TAM hará recomendaciones a su personal en cuanto al uso y la adopción del producto, para garantizar que usted obtenga una completa rentabilidad de la inversión. El TAM será un evangelizador del producto, ya que aprovechará el conocimiento de otros expertos de Quest para permitirle aprovechar los productos al máximo. Participará con usted en diferentes actividades de habilitación, como oportunidades de capacitación recomendadas, revisará los artículos de la base de conocimientos, lo ayudará a navegar por el portal de soporte de Quest Software y lo invitará a webcasts sobre las mejores prácticas y trucos y consejos relacionados con el producto.

Finalmente, el TAM también actúa como su único punto de contacto y participa de manera proactiva en Quest, en su nombre, a fin de eliminar las barreras

para su éxito empresarial. El TAM aprovecha múltiples recursos de Quest para asegurarse de que reúna todos los requisitos. Cuando envía una solicitud de servicio al soporte de Quest Software, el TAM se asegura de que esta se maneje como corresponda, y trabaja para acelerar la solicitud a fin de que se llegue más rápido a una resolución; para ello, participa con el personal de Soporte, Administración de productos o Investigación y desarrollo de Quest. El TAM se adueñará de las escalaciones o las situaciones críticas, y coordinará las actividades necesarias para que estos problemas se resuelvan por completo.

Comuníquese con el representante de cuentas para obtener más información.

### **INFORMACIÓN SOBRE QUEST**

Quest ayuda a nuestros clientes con la reducción de las tediosas tareas de administración para que usted pueda centrarse en la innovación necesaria para que su empresa crezca. Las soluciones de Quest® son escalables, rentables y simples de usar, y proporcionan eficiencia y productividad inigualables. Además de la invitación de Quest hecha a la comunidad global para participar en esta innovación y de nuestro firme compromiso para garantizar la satisfacción del cliente, Quest continuará con la aceleración de la entrega de las soluciones más integrales para la administración de la nube de Azure, SaaS, seguridad, movilidad de la fuerza de trabajo e información impulsada por datos.

#### **Quest**

4 Polaris Way, Aliso Viejo, CA 92656 | [www.quest.com](http://www.quest.com)  
Si se encuentra fuera de América del Norte, puede encontrar información sobre su oficina local en nuestro sitio web.

© 2016 Quest Software, Inc. TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Quest y el logotipo de Quest son marcas comerciales y marcas comerciales registradas de Quest Software Inc. Para obtener una lista completa de las marcas de Quest, visite [www.quest.com/legal/trademarks.aspx](http://www.quest.com/legal/trademarks.aspx). Todas las demás marcas comerciales y marcas comerciales registradas son propiedad de sus respectivos dueños.  
DataSheet-PremierSupport-US-KS-24787