

Quest Software Premier Support

Ottimizza il valore delle soluzioni Quest Software grazie a un supporto proattivo

Premier Support di Quest Software semplifica l'IT, riduce i rischi e migliora la produttività, in tutta semplicità e rapidità. Premier Support rappresenta il gradino più alto per quanto riguarda supporto e servizi. È pensato per le aziende dotate di ambienti complessi, che richiedono un contatto giornaliero più stretto con i team di assistenza e un approccio proattivo al supporto, e un approccio proattivo al supporto. Permettendoti di ridurre il tempo necessario Permettendoti di ridurre il tempo necessario per supportare da te le soluzioni software, Premier Support ti consente di dedicarti alle attività davvero importanti, per te e per il tuo business.

FUNZIONAMENTO DI PREMIER SUPPORT

I clienti che scelgono Premier Support ricevono assistenza 24 ore su 24, 7 giorni su 7, tempi di risposta più rapidi, accesso a tecnici esperti e a un TAM (Technical Account Manager) dedicato. Il TAM sarà il tuo consulente di fiducia e il tuo

interlocutore per i problemi di supporto legati ai prodotti Quest Software.

LA DIFFERENZA DEL TECHNICAL ACCOUNT MANAGER

Alcuni fornitori di software non forniscono servizi di supporto altamente personalizzati. Con Premier Support, il tuo TAM prende in esame il tuo ambiente di IT e i tuoi obiettivi aziendali specifici, al fine di intraprendere contatti duraturi con la tua organizzazione e di assicurarne il successo a lungo termine grazie ai prodotti Quest Software.

Il TAM, insieme a un esperto nei prodotti, terrà una sessione di introduzione e ti fornirà una panoramica su prodotti e supporti. Inoltre, ti aiuterà a utilizzare al meglio i prodotti fin da subito. Si occuperà inoltre di effettuare chiamate di revisioni periodiche e ti fornirà rapporti sullo stato per aiutarti a individuare e prevenire i problemi prima che si verifichino. Il TAM e l'esperto nei prodotti

CARATTERISTICHE E VANTAGGI DI PREMIER SUPPORT:

- Supporto 24 ore su 24, 7 giorni su 7 in più fusi orari, fine settimana e festività inclusi
- Technical Account Manager dedicato
- Tempi più rapidi di risposta, escalation e risoluzione in caso di problematiche
- Accesso diretto a tecnici di supporto esperti
- Aggiornamenti di prodotto e condivisione delle competenze proattivi
- Rapporti di stato e chiamate di revisione mensili
- Un interlocutore univoco per entrare in contatto con risorse Quest per tuo conto
- Assistenza introduttiva e adozione dei prodotti
- Prevenzione proattiva delle problematiche e riduzione dei rischi



"Il nostro TAM è il miglior responsabile del supporto con cui abbia lavorato. Controlla regolarmente qualunque pratica aperta che sto seguendo. Non abbiamo mai ricevuto un tale livello di controllo con gli altri fornitori."

Responsabile IT in un'importante azienda statunitense del settore sanitario

analizzeranno le attività di supporto, incluse le varie tendenze, i rapporti sugli asset e gli aggiornamenti su difetti e prodotti. In sostanza, saranno come un'estensione del tuo personale IT.

Vogliamo assicurarci che tu possa trarre i massimi vantaggi dai prodotti e dal supporto di Quest Software. Stringendo una collaborazione solida con la tua azienda e avendo a disposizione tutti i dettagli sul tuo ambiente di IT, il tuo TAM potrà fornire vari consigli al team sull'utilizzo e l'adozione dei prodotti, assicurandoti un pieno ritorno sugli investimenti. Il TAM sarà quindi una figura chiave che si avvarrà degli altri esperti Quest per consentirti di utilizzare al meglio i tuoi prodotti. Gli esperti ti proporranno varie attività utili, ad esempio ti consiglieranno sulle opportunità di formazione, ti illustreranno gli articoli della Knowledge Base, ti aiuteranno a navigare sul portale del supporto di Quest Software e ti inviteranno a webcast legati alle best practice e all'uso ottimale dei prodotti.

In ultimo, il TAM fungerà da interlocutore unico e contatterà Quest in maniera proattiva per tuo conto al fine di garantire il successo del tuo business. Il TAM sfrutta varie risorse di Quest per assicurarti

di soddisfare tutte le tue esigenze. Quando invii una richiesta di assistenza al supporto di Quest Software, il TAM si assicurerà che questa venga gestita in maniera appropriata e farà del suo meglio per velocizzarla, contattando i team specifici (supporto, gestione dei prodotti o ricerca e sviluppo) all'interno di Quest. Il TAM si occuperà in prima persona di eventuali escalation o situazioni critiche e coordinerà gli interventi necessari a risolverle in via definitiva.

Per ulteriori dettagli contatta il tuo agente di vendita.

QUEST - L'AZIENDA

Quest aiuta i clienti a ridurre le fastidiose attività amministrative per concentrarsi piuttosto sull'innovazione necessaria per far crescere il business. Scalabili, a costi accessibili e facili da utilizzare, le soluzioni Quest® garantiscono livelli impareggiabili di efficienza e produttività. Mentre Quest invita la comunità globale a partecipare alla sua innovazione e la nostra azienda investe il proprio impegno nel garantire la soddisfazione di ogni cliente, continueremo a fornire tempestivamente le soluzioni più complete per la gestione di cloud Azure, la sicurezza SaaS, la mobilità della forza lavoro e le informazioni basate sui dati.

Quest

4 Polaris Way, Aliso Viejo, CA 92656 | www.quest.com
Per gli utenti non residenti in Nord America, le informazioni sugli uffici locali sono disponibili sul sito Web di Quest.

© 2016 Quest Software, Inc. TUTTI I DIRITTI RISERVATI. Quest e il logo Quest sono marchi e marchi registrati di Quest Software Inc. Per l'elenco completo dei marchi di Quest, visitare la pagina www.quest.com/legal/trademarks.aspx. Tutti gli altri marchi e marchi registrati appartengono ai rispettivi proprietari.
DataSheet-PremierSupport-US-KS-24787

Quest