

Workforce Central

Technischer Account Manager von Kronos

Ihr kompetenter persönlicher Ansprechpartner für alle technischen Fragen

Der Technische Account Manager (TAM, technischer Kundenbetreuer) ist eine Ihnen direkt zugewiesene, erfahrene Fachkraft, die über jahrelange Erfahrungen mit Kronos®-Produkten und der Arbeit in der Softwarebranche verfügt und dadurch kompetente technische Unterstützung bieten kann.

Ein TAM bietet unter anderem folgenden Service:

- Schnelle Lösung von Anfragen zur Maximierung der Systemverfügbarkeit und effizienter Geschäftsabläufe
- Einblicke in Support-Anfragen anderer Kronos-Kunden zur Vermeidung vergleichbarer Situationen
- Fungiert als Ihr interner Fürsprecher bei Kronos und vertritt Ihre Interessen zur Erfüllung Ihrer individuellen Anforderungen
- Durchführung regelmäßiger Statusanrufe zur Erörterung von Problemlisten
- Zusammenarbeit mit Ihrem Team zur Aufrechterhaltung der optimalen Effizienz der Kronos-Umgebung

Häufig gestellte Fragen

F: Unterstützt der Technische Account Manager auch andere Kunden?

A: Jeder Kunde hat einen eigenen TAM, aber ein TAM betreut seine Kunden in der Regel nicht exklusiv.

F: Wie viele Kunden werden von einem Technischen Account Manager betreut?

A: Ein typischer TAM betreut fünf Kronos-Kunden.

F: Wenn ich das Kronos Standard-Tool für den Remote-Zugriff (GoToAssist) nicht verwenden möchte, verwendet der Technische Account Manager dann unser bevorzugtes Verfahren für den Remote-Zugriff auf unser System?

A: Ja, hierbei handelt es sich um ein weiteres Merkmal des Premium Plus-Service. Wir unterstützen alle von Ihnen gewünschten Verfahren zum Remote-Zugriff.

F: Kontaktiere ich den normalen globalen Support, wenn mein Technischer Account Manager nicht verfügbar ist?

A: Nein. Jedem Kunden mit einem primären TAM ist ein Ersatz-TAM zugewiesen. Ihr Ersatz-TAM ist mit Ihrer Umgebung vertraut und kann Sie problemlos unterstützen, wenn Ihr primärer TAM nicht verfügbar ist.

F: Wie viele Kontakte kann ich für die Zusammenarbeit mit meinem TAM festlegen?

A: Sie können fünf Kontakte innerhalb Ihres Unternehmens festlegen.



Vorteile eines TAM

» MELDEN SIE IHRE SUPPORT-PROBLEME ÜBER IHR BEVORZUGTES VERFAHREN:

- Kontaktieren Sie Ihren TAM direkt per E-Mail oder Telefon.
- Registrieren Sie Support-Anfragen über unsere Kronos-Community (Case-Management).
- Ihr TAM wird sofort nach der Registrierung im Kronos-System über eingehende Support-Anfragen benachrichtigt.

» IHR TEAM MUSS TECHNISCHE PROBLEME NUR EINMAL ERKLÄREN:

- Es ist nicht mehr notwendig, sich durch mehrere Support-Teams durchzufragen.
- Zusätzliche technische Ressourcen werden hinzugezogen, um das Problem bedarfsgerecht zu lösen.
- Ihr TAM kennt Sie und Ihr Unternehmen und ist daher bei der Problemlösung immer einen Schritt voraus.