

Workforce Central

Chargé de compte technique Kronos

Votre contact unique pour bénéficier d'une expertise en matière de support technique

Le responsable de compte technique (TAM, Technical Account Manager) est une ressource technique de niveau supérieur assignée directement à votre compte. Celui-ci met à votre disposition son expertise en matière de support technique, fruit de nombreuses années d'expérience dans le support des produits Kronos® et dans le secteur des logiciels en général.

Certains des services qu'ils assurent :

- Faciliter une résolution rapide des cas afin de maximiser la disponibilité du système et garantir l'efficacité des opérations de votre entreprise
- Fournir des données analytiques sur les problèmes de support rencontrés par d'autres clients Kronos, vous aidant ainsi à éviter les mêmes situations
- Servir comme représentant Kronos de vos intérêts en interne, afin de répondre en permanence à vos besoins spécifiques
- Réaliser des bilans réguliers par téléphone pour passer en revue les problèmes éventuels
- Travailler avec votre équipe pour garantir l'efficacité optimale de votre environnement Kronos en toutes circonstances

Questions fréquentes

Q : Le TAM assure-t-il le support pour d'autres clients ?

R : Les TAM sont des ressources dédiées pour le client, mais pas de façon exclusive.

Q : Pour combien de clients un TAM assure-t-il le support ?

A : En général, un TAM assure le support pour cinq clients Kronos.

Q : Si je ne souhaite pas utiliser l'outil standard d'accès distant Kronos (GoToAssist), le TAM utilisera-t-il notre méthode préférée pour accéder à distance à notre système ?

A : Oui, il s'agit là d'une autre caractéristique de notre service Premium Plus. Nous prenons en charge la méthode d'accès distant dont vous avez besoin, quelle qu'elle soit.

Q : Si mon TAM n'est plus disponible, dois-je contacter le service d'assistance international standard ?

A : Non. Chaque client disposant d'un TAM principal se voit attribuer un TAM de secours. Votre TAM de secours connaîtra également votre environnement et sera parfaitement capable d'intervenir dans les cas où votre TAM principal serait indisponible.

Q : Combien de contacts puis-je désigner pour travailler avec mon TAM ?

R : Vous pouvez désigner jusqu'à cinq contacts au sein de votre entreprise.



Les avantages d'un TAM

» VOUS POUVEZ CONSIGNER LES PROBLÈMES DE SUPPORT VIA VOTRE MÉTHODE PRÉFÉRÉE :

- Par e-mail ou en appelant directement votre TAM
- En consignnant les tickets via notre Communauté Kronos (gestion des cas)
- Votre TAM est averti en cas de nouveau ticket de support dès qu'il se connecte au système Kronos

» VOTRE ÉQUIPE NE DOIT EXPLIQUER QU'UNE SEULE FOIS LE PROBLÈME TECHNIQUE :

- Pas besoin de passer par différents niveaux ou équipes de support
- Le cas échéant, nous faisons intervenir des ressources techniques supplémentaires afin de résoudre le problème
- Votre TAM apprend à vous connaître, ainsi que votre entreprise, afin de garder une longueur d'avance sur le processus de résolution des problèmes