

Support Account Management (Gerenciamento de conta de suporte)

Desafios comerciais

Sua solução ServiceNow está funcionando perfeitamente? Você está adequadamente preparado para atualizar? A sua solução pode ser escalonada com a demanda futura? Normalmente, as empresas não têm largura de banda para solucionar possíveis problemas, realizar manutenção preventiva ou buscar oportunidades para melhorar a prestação de serviços e o desempenho do sistema. É um desafio resolver problemas técnicos, implementar mudanças críticas, realizar atualizações e coordenar grandes eventos sem a orientação de especialistas. O programa de Support Account Management da ServiceNow foi concebido para enfrentar esses desafios.

A solução ServiceNow

O Support Account Manager ou "SAM" atua como uma extensão da equipe de operações do cliente. Eles trabalham em estreita colaboração com os responsáveis pelo processo de negócios, administradores e técnicos para garantir o sucesso e a satisfação geral do cliente.

- **Defesa.** O SAM é o defensor do cliente. Atuando como um intermediário entre a organização do cliente e os especialistas da ServiceNow, eles trabalham para oferecer as melhores recomendações que estejam alinhadas às estratégias e objetivos comerciais do cliente.
- **Ponto de contato único.** O SAM gerencia incidentes abertos através da resolução, e coordena problemas de suporte técnico em nome do cliente.
- **Experiência única.** O SAM compreende e analisa o ambiente e a infraestrutura da instância, o que lhes permite fornecer uma orientação qualificada e fundamentada.
- **Supervisão.** O SAM coordena com o ServiceNow e os recursos do cliente para auxiliar e orientar sobre problemas, projetos e outras mudanças significativas da ServiceNow e das mudanças iniciadas pelo cliente.

Coletivamente, essas atividades garantem que todas as decisões sejam ponderadas em relação ao impacto potencial nos resultados comerciais de um cliente antes da implantação.

Pacotes SAM

O Support Account Management da ServiceNow está disponível em três pacotes de serviços para atender às necessidades específicas de suporte de um cliente. À medida que a solução amadurece e se expande, o cliente pode atualizar para o próximo nível do pacote de serviços.



Benefícios

Orientação proativa

Certifique-se de que a sua solução poderá oferecer suporte ao seu negócio nos próximos anos com a ajuda de um Support Account Manager (SAM) da ServiceNow. O seu SAM pode ajudá-lo a priorizar as atividades de suporte que você precisa realizar hoje para manter a sua solução forte amanhã. Com um SAM, você terá ajuda para se preparar para atualizações, planejar mudanças, e isso com supervisão durante todo o processo.

Faça mais

Com a sua solução funcionando perfeitamente, você jamais se sentirá sobrecarregado! Em vez disso, deixe um SAM da ServiceNow ajudá-lo a fazer mais com menos, mostrando a você como gerir a sua solução de forma eficaz. Eles cuidarão para que os seus problemas sejam resolvidos rapidamente, para que você possa se concentrar nas atividades que ajudarão a sua organização a progredir.

Suporte personalizado

Trabalhe com um especialista que conhece o seu ambiente tão bem quanto você! Quando você trabalha com um SAM, você tem certeza de que está seguindo as práticas recomendadas ao mesmo tempo em que gerencia a sua solução. O seu SAM também pode analisar a sua solução para se certificar de que ela esteja sempre disponível e com o melhor desempenho possível.

Suporte essencial para o desempenho

A experiência do SAM, da ServiceNow, e a compreensão dos ambientes únicos do cliente levam a uma gestão eficaz dos planos estratégicos e operacionais. Como um único ponto de contato para todas as atividades de suporte e de nuvem, como: manutenção de servidores, atualizações e correções de software, além de expansão de plataforma, o SAM promove os mais altos níveis de desempenho e disponibilidade do sistema.

Se ocorrerem problemas críticos, os SAMs oferecem assistência prioritária e trabalham com recursos adicionais internos e externos, se necessário. Após a resolução do problema, o SAM trabalha com especialistas para identificar a causa raiz e desenvolver planos de ação, estratégias ou processos para evitar ocorrências futuras.

Orientação proativa e preventiva

Os Support Account Managers trabalham para reduzir as falhas nas operações diárias de negócios

e auxiliam na prevenção de ocorrências futuras. Através do monitoramento e observação remotos, o SAM analisa o uso de instâncias, tendências e padrões de interoperabilidade para identificar oportunidades de resolver os possíveis problemas antes que eles impactem o ambiente do cliente.

Planejamento e supervisão da atualização

Os SAMs prestam orientação e apoio desde a primeira reunião de planejamento até o evento de atualização propriamente dito, e além dele. O Planejamento e Supervisão de Atualização inclui processos críticos, como uma análise da configuração da instância para identificar áreas de risco, uma recomendação de versão de destino, análise dos defeitos conhecidos dentro da versão de destino e uma visão geral e implementação das melhores práticas recomendadas.

Quando necessário, o SAM mobilizará recursos técnicos

adicionais para auxiliar na atualização e na resolução de questões críticas.

Rápido retorno sobre o investimento

O SAM trabalha para melhorar o ambiente ServiceNow de um cliente com as práticas recomendadas estabelecidas e identifica oportunidades para alavancar novos recursos e funcionalidades.

O SAM disponibiliza relatórios regulares e atualizações de status para incidentes de alta prioridade, análise detalhada e explicação dos resultados da análise da causa raiz, incidentes abertos, problemas e mudanças, tendências de utilização e dados de desempenho.

O SAM identifica áreas que requerem melhorias com itens de ação e datas de conclusão para garantir que as questões sejam tratadas em tempo hábil.

Incluído:	SAM Professional	SAM Enterprise	SAM Premier
Gerenciamento ativo para resolver incidentes, problemas, alterações e aprimoramentos de forma rápida e para manter a continuidade dos negócios	✓	✓	✓
Supervisão e coordenação do escalonamento para resolver problemas com rapidez	✓	✓	✓
Desempenho aprimorado e disponibilidade com elaboração de relatórios e análises operacionais frequentes	Quinzenalmente	Quinzenalmente	Semanalmente
Atualizações e eventos importantes gerenciados com sucesso		✓	✓
Identificação proativa de possíveis problemas de desempenho para reduzir o impacto ao usuário final		✓	✓
Recurso dedicado focado exclusivamente na sua solução			✓
Visitas do SAM no local	Não há	2x/ano	4x/ano



© 2019 ServiceNow, Inc. ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now, Now Platform e outras marcas da ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas e produtos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas com as quais estão associados.

SN-Data Sheet-SupportAccountManagement-112119