

Support Account Management

Bedrijfsuitdagingen

Presteert uw ServiceNow-oplossing optimaal? Bent u goed voorbereid voor upgrades? Kan uw oplossing met de toekomstige vraag worden geschaald? Bedrijven beschikken doorgaans niet over de bandbreedte om potentiële problemen aan te pakken, preventief onderhoud uit te voeren of op zoek te gaan naar mogelijkheden om de servicelevering en systeemprestaties te verbeteren. Het is een uitdaging om zonder de hulp van professionals technische problemen op te lossen, kritieke wijzigingen te implementeren, upgrades uit te voeren en belangrijke events te coördineren. Het Support Account Management-programma van ServiceNow is ontworpen om deze uitdagingen het hoofd te bieden.

De oplossing van ServiceNow

De Support Account Manager of 'SAM' is een extra hulpkracht voor het activiteitenteam van de klant. De manager werkt nauw samen met de eigenaren van bedrijfsprocessen, beheerders en technische resources om de algehele klanttevredenheid en het succes te waarborgen.

- **Belangenbehartiging.** De SAM is de belangenbehartiger van de klant. De manager fungeert als tussenpersoon tussen de organisatie van de klant en de ServiceNow-experts en doet uitstekende aanbevelingen die zijn afgestemd op de strategieën en bedrijfsdoelstellingen van de klant.
- **Eén contactpunt.** De SAM pakt nog af te handelen incidenten aan door middel van probleemoplossing en coördineert technische supportproblemen namens de klant.
- **Unieke expertise.** De SAM begrijpt en analyseert de omgeving en infrastructuurinstances en is daardoor getraind en geïnformeerd om goede begeleiding te verschaffen.
- **Overzicht.** De SAM werkt samen met ServiceNow en de resources van de klant om hulp te bieden bij problemen, projecten en andere belangrijke wijzigingen die door ServiceNow en de klant worden voorgesteld.

Door al deze activiteiten worden alle beslissingen afgewogen tegen de potentiële impact op de bedrijfsresultaten van een klant voordat ze worden uitgevoerd.

SAM-pakketten

Er zijn drie servicepakketten met Support Account Management van ServiceNow beschikbaar, om aan de specifieke ondersteuningsbehoeften van de klant te voldoen. Naarmate de oplossing verder groeit, kan de klant het programma naar het volgende servicepakket upgraden.



Voordelen

Proactieve begeleiding

Zorg ervoor dat uw oplossing uw bedrijf in de komende jaren kan ondersteunen met de hulp van een Support Account Manager (SAM) van ServiceNow. Uw SAM kan u helpen om de ondersteuningsactiviteiten die u nu moet uitvoeren te prioriteren, zodat uw oplossing in de toekomst goed blijft werken. Een SAM helpt u bij het voorbereiden van upgrades, plannen van wijzigingen en houdt toezicht tijdens het hele proces.

Krijg meer gedaan

Raak niet overweldigd en laat uw oplossing soepel lopen! Een SAM van ServiceNow laat u zien hoe u uw oplossing effectief kunt beheren, zodat u meer met minder kan doen. De manager zorgt ervoor dat uw problemen snel naar uw tevredenheid worden opgelost, zodat u zich kunt concentreren op de activiteiten die uw organisatie verder helpen.

Gepersonaliseerde ondersteuning

Werk samen met een expert die uw omgeving net zo goed kent als u! Wanneer u met een SAM werkt, bent u er zeker van dat u de beste praktijken volgt terwijl u met een oplossing bezig bent. De SAM kan uw oplossing ook analyseren om er zeker van te zijn dat deze altijd beschikbaar is en optimaal presteert.

Bedrijfskritische ondersteuning

De SAM van ServiceNow heeft expertise en inzicht in unieke klantomgevingen die leiden tot effectief beheer van strategische en operationele plannen. Als een aanspreekpunt voor alle support- en cloudactiviteiten, zoals serveronderhoud, software-upgrades en -patches, en platformuitbreiding, zorgt de SAM voor optimale systeemprestaties en beschikbaarheid.

Als er kritieke problemen optreden, bieden SAM's hulp bij prioriteiten en werken zij zo nodig samen met extra interne en externe resources. Na het oplossen van het probleem werkt de SAM samen met experts om de onderliggende oorzaak vast te stellen en actieplannen, strategieën of processen te ontwikkelen om het voorval in de toekomst te voorkomen.

Proactieve en preventieve begeleiding

Support Account Managers helpen de verstoring van de dagelijkse bedrijfsactiviteiten te verminderen en toekomstige voorvallen te

voorkomen. Door middel van bewaking en observatie op afstand analyseert de SAM het gebruik van instances, trends en interoperabiliteitspatronen om potentiële problemen te vinden en aan te pakken voordat ze invloed hebben op de omgeving van een klant.

Planning en ondersteuning van upgrades

SAM's bieden niet alleen begeleiding en ondersteuning vanaf de eerste planningsvergadering tot de daadwerkelijke uitvoering van de upgrade, maar daarna houden ze ook nog een oogje in het zeil. De planning en ondersteuning van upgrades omvat kritieke processen, zoals een evaluatie van de instantieconfiguratie om risicogebieden te identificeren, een aanbeveling voor een doelrelease, beoordeling van bekende storingen in de doelversie en een overzicht en implementatie van aanbevolen beste praktijken.

De SAM zal indien nodig aanvullende technische resources inschakelen voor

assistentie bij upgrades en het oplossen van kritieke problemen.

Snelle Return on Investment

De SAM werkt aan de verbetering van de ServiceNow-omgeving van een klant met bewezen beste praktijken en identificeert mogelijkheden om nieuwe functies en functionaliteit te benutten.

De SAM biedt regelmatig rapportages en statusupdates voor incidenten met hoge prioriteit, gedetailleerde evaluatie en uitleg van de bevindingen van de Root Cause Analysis, nog af te handelen incidenten, problemen en wijzigingen, gebruikstrends en prestatiegegevens.

De SAM identificeert gebieden die moeten worden verbeterd met actiepunten en deadlines om ervoor te zorgen dat problemen tijdig worden aangepakt.

Inclusief:	SAM, Professional	SAM, Enterprise	SAM, Premier
Actief beheer om incidenten, problemen en wijzigingen snel op te lossen, verbeteringen door te voeren en de bedrijfscontinuïteit te waarborgen	✓	✓	✓
Overzicht op escalaties en coördinatie om problemen snel op te lossen	✓	✓	✓
Verbeterde prestaties en beschikbaarheid dankzij rapportages en regelmatige activiteitenbeoordelingen	Tweewekelijks	Tweewekelijks	Wekelijks
Upgrades en belangrijke events met succes beheren		✓	✓
Proactieve identificatie van potentiële prestatieproblemen om de impact voor eindgebruikers te verminderen		✓	✓
Speciale resource die uitsluitend op uw oplossing is gericht			✓
Bezoek van de SAM op locatie	Geen	2x / jaar	4x / jaar

