

**Workforce Dimensions**

# Chargé de compte technique de Kronos

## Votre point de contact unique pour bénéficier de l'expertise du soutien technique de Kronos

Le chargé de compte technique (Technical Account Manager, ou TAM) est une ressource technique de niveau supérieur qui est affectée directement à votre compte et met à votre disposition son expertise en matière de soutien technique, fruit de nombreuses années d'expérience dans le soutien des produits de Kronos<sup>®</sup> et dans le secteur des logiciels en général.

### Les services offerts par le chargé de compte technique comprennent notamment :

- Faciliter une résolution rapide des cas pour maximiser la disponibilité du système et garantir l'efficacité opérationnelle de l'entreprise
- Fournir des données analytiques sur les problèmes de soutien rencontrés par d'autres clients de Kronos, vous aidant ainsi à éviter les mêmes situations
- Agir à titre de représentant de votre organisation chez Kronos afin de mieux répondre à vos besoins
- Communiquer régulièrement avec vous 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 soutien pour d'autres clients?**

R : Les TAM sont des ressources réservées au client, mais pas de façon exclusive.

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

R : Oui, il s'agit là d'une autre caractéristique de notre service Optimum Plus. Nous prenons en charge la méthode d'accès à distance qui vous convient, quelle qu'elle soit.

**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 ENREGISTRER LES QUESTIONS DE SOUTIEN AU MOYEN DE VOTRE MÉTHODE PRÉFÉRÉE :**

- Communiquez avec votre TAM directement par courriel ou par téléphone
- Enregistrez une demande d'assistance par l'intermédiaire de la Communauté Kronos (gestion des cas)

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

- Nul besoin de passer par des équipes de soutien de différents niveaux
- 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