



## **Service Delivery Manager**

Je krijgt na implementatie ondersteuning om je Poly-investering te beheren, te laten groeien en te optimaliseren met virtueel Service Delivery Management.<sup>1</sup> Een toegewezen expert vult je interne resources aan, analyseert het gebruik van de oplossing en doet aanbevelingen voor verbetering om de implementatie te verhogen en de ervaring van je Poly-oplossing te verbeteren voor maximale waarde.

## **Naar tevredenheid geleverde service**

De aan jou toegewezen Service Delivery Manager (SDM) bewaakt, analyseert en rapporteert over aspecten die betrekking hebben op de service en ondersteuning van je Poly-productieoplossing, met als doel ervoor te zorgen dat alle deliverables naar tevredenheid worden afgerond.

## **Snellere oplossing**

De SDM faciliteert regelmatige programmabeoordelingen om updates te geven over openstaande serviceproblemen en prestatiecijfers te bespreken. En wanneer zich een probleem voordoet, zullen ze dit namens jou laten escaleren.

# Service Delivery Manager

## Functies

### Pleitbezorger voor de klant

De SDM dient als jouw pleitbezorger bij Poly en de niet-technische beheerinterface met jouw aangewezen vertegenwoordiger voor alle Poly-serviceprogramma's.

### Serviceleveringsbeheer

Jouw succes wordt ondersteund door het vaststellen van doelstellingen bij onboarding om ervoor te zorgen dat aan de serviceprestaties wordt voldaan en door het geven van regelmatige programmabeoordelingen.

### Capaciteitsbeheer

Naarmate je bedrijf zich verder ontwikkelt, werkt je SDM met je samen aan capaciteitsplanning, het stellen van doelen, bewaking en rapportage om aan je toekomstige bedrijfsbehoeften te voldoen.

### Assetmanagement

De SDM houdt alle Poly-assets in je communicatieportfolio bij en rapporteert erover.<sup>2</sup>

### Voortdurende serviceverbetering

De SDM biedt een regelmatig programma voor benchmark- en documentverbeteringsprocessen voor implementatie, capaciteit, gebruik, beschikbaarheid, incident- en wijzigingsbeheer.<sup>3</sup>

### Service niveaubeheer

De SDM bespreekt de serviceprestatiedoelen met jou en maakt afspraken over KPI's. Informatie over openstaande serviceproblemen en prestatiecijfers worden tijdens regelmatige bijeenkomsten vergeleken en beoordeeld.

<sup>1</sup> Deze serviceoptie met toegevoegde waarde is beschikbaar voor klanten die een actieve onderhoudsovereenkomst voor ondersteuning hebben voor hun Poly-oplossing.  
<sup>2</sup> Om in aanmerking te komen voor de assetmanagementonderdelen van dit programma moet de klant een actieve Poly-ondersteuningsovereenkomst hebben en de Poly-infrastructuur gebruiken in de productieomgeving. De SDM en de klant zullen gezamenlijk de lijst met alle onderdelen van de Poly-oplossing identificeren op serienummer en software revisieniveau. De gegevens worden verzameld via de informatie die in de Poly CRM-systemen is opgeslagen. Voor niet-geserialiseerde onderdelen of alleen op locatie gebaseerde serviceovereenkomsten kan de SDM de klant helpen bij het traceren van het model en de hoeveelheid apparaten met behulp van informatie van de verkooporders. Mocht het nodig zijn, schakelt de SDM de klant in om te onderzoeken en ervoor te zorgen dat niet-geregistreerde assets worden opgenomen als onderdeel van de Poly-ondersteuning van de klant.  
<sup>3</sup> Vereist Poly-infrastructuur.

## Datasheet