



Technical Account Manager

Breid je technische team uit met een proactief ondersteuningsprogramma op afstand voor je bedrijfskritische Poly-oplossingen. Profiteer van een snellere responstijd voor serviceaanvragen en aanbevelingen om de bedrijfsbrede implementatie van samenwerkingsoplossingen te optimaliseren en de gewenste bedrijfsresultaten te behalen.

Actief blijven

Werk samen met je ervaren Technical Account Manager (TAM) om downtime te minimaliseren en de productiviteit te behouden. Jouw TAM wordt ondersteund met 24x7 expertise op afstand, waaronder technische ondersteuning van Tier 3, onderzoek en ontwikkeling, laboratoriumsysteem en managementescalatie die een hoog ondersteuningsniveau en een snelle respons garanderen.

Meer IT-expertise

Voeg technische expertise toe aan je team voor overleg, proactieve probleemidentificatie en aanbevelingen voor het verbeteren van configuraties, het optimaliseren van het gebruik van producten en oplossingen en het afstemmen van je omgeving op bedrijfsdoelen.

Maximale ROI

Jouw TAM zorgt ervoor dat je de kwaliteitscommunicatie en -samenwerking krijgt waarin je hebt geïnvesteerd met bewezen inzichten en aanbevelingen om het gebruik van video-oplossingen in het hele bedrijf te vergroten.

Technical Account Manager

Functies

Proactieve probleemidentificatie

Jouw TAM houdt ondersteuningsverzoeken in de gaten om terugkerende problemen te identificeren en proactief wijzigingen aan configuraties, producten en diensten aan te bevelen om het probleem te verhelpen.

Een pleitbezorger erbij

Jouw TAM zet zich in voor jouw succes. Ze zijn getraind in multifunctionele rollen en kunnen binnen Poly jouw pleitbezorger zijn voor het oplossen van problemen en het optimaliseren van het gebruik en de configuratie van de oplossing.

Technische en zakelijke doelen op elkaar afstemmen

Door de technische en zakelijke servicerelatie te beheren, combineert jouw TAM technische expertise met kennis over jouw branche om advies te geven en aanbevelingen te doen over het creëren en optimaliseren van jouw samenwerkingsomgeving zodat jij je zakelijke doelen kunt behalen.

Meer implementaties door eindgebruikers

De TAM werkt met jou samen om doelen te stellen voor een betere implementatie van video's om de communicatie en bedrijfsefficiëntie optimaal te laten verlopen. Door statistieken vast te stellen en bij te houden, kan het succes van deze inspanningen worden gemeten.

Rapportage van assetbeheer

De TAM evalueert de algehele implementatie van je video-oplossing, faciliteert datagestuurde operationele en strategische beslissingen, krijgt inzicht in de wereldwijde distributie van jouw video-endpoints en vermindert het algehele risico.¹

Servicekwaliteit

Jouw TAM zet zich in voor de hoogste kwaliteit van het programma, rapporteert over de belangrijkste prestatiestatistieken van de service, vergelijkt resultaten met de doelstellingen van jouw serviceniveau en coördineert inspanningen voor de oplossing die risicomanagement, onvoorziene omstandigheden en problemen kunnen omvatten.

Contractlengte

Kies het aantal uren dat jouw toegewezen TAM nodig heeft voor het bewaken, analyseren en rapporteren van bedrijfsaspecten met betrekking tot de ondersteuning van jouw Poly-oplossing. Blokken zijn een jaar lang in stappen van acht uur per maand beschikbaar om aan jouw behoeften te voldoen.²

Toegewezen Technical Account Manager

Voor een persoonlijkere assistent hebben we een speciaal geprijsde optie voor een toegewezen TAM die elk kwartaal beoordelingen van het serviceprogramma uitvoert en een vertrouwelijke update geeft over de roadmap van Poly-oplossingen.³

¹ Deze statistieken worden gegenereerd op basis van gegevens die door Poly Lens van de klant zijn geproduceerd.

² De TAM is een specifiek aantal uren per jaar beschikbaar, zoals is gedefinieerd door het door de klant aangeschafte TAM-serviceonderdeelnummer. In het geval van een toegewezen TAM wordt het aantal uren gedefinieerd in de aangepaste offerte en is dit alleen beschikbaar tijdens kantooruren. Voor ongebruikte TAM-uren krijgt de klant geen restitutie als de klant de serviceperiode niet verlengt. Er geldt een maximum van 10% overschrijding voor variaties in activiteiten. Poly voert jaarlijks een afstemming uit om het voor het volgende jaar vereiste serviceniveau te bepalen. Als er sprake is van een wijziging in het ondersteuningsniveau of het gemiddelde aantal maandelijkse uren, kan de prijs worden aangepast in overeenstemming met de op dat moment gepubliceerde prijslijst van Poly. Voor een goede inschatting van het aantal benodigde TAM-uren per jaar moeten de bedrijfsdoelstellingen, servicevereisten en complexiteit van de Poly-oplossing van de klant van tevoren worden bekeken.

³ Het geven van een vertrouwelijke update over de roadmap van Poly-oplossingen is afhankelijk van de uitvoering door de klant van een toepasselijke geheimhoudingsovereenkomst.

Datasheet