Technical Account Manager

Estendete il vostro team tecnico con un programma di supporto proattivo da remoto per le soluzioni Poly mission-critical. Usufruite di tempi di risposta più rapidi per le richieste di assistenza, nonché di raccomandazioni sull'adozione a livello aziendale delle soluzioni di collaborazione.

Massima efficienza, sempre

Collaborate con un TAM (Technical Account Manager) qualificato per ridurre al minimo il downtime e mantenere elevata la produttività. Il TAM è supportato da competenze disponibili da remoto 24 ore su 24, 7 giorni su 7, che comprendono supporto tecnico di livello 3, ricerca e sviluppo, sistemi di laboratorio e gestione dell'escalation per garantire un alto livello di supporto e risposte rapide.

Estensione delle competenze IT

Aggiungete competenze tecniche al vostro team per consulenze, identificazione proattiva dei problemi e raccomandazioni per migliorare le configurazioni, ottimizzare l'utilizzo di prodotti e soluzioni e mettere a punto l'ambiente per soddisfare gli obiettivi di business.

Massimo ROI

Il TAM contribuisce a garantire la qualità della soluzione di comunicazione e collaborazione in cui avete investito con informazioni e raccomandazioni comprovate per aumentare l'adozione della soluzione video nell'intera azienda.

Technical Account Manager

Funzioni

Identificazione proattiva dei problemi

Il TAM monitora le richieste di supporto per identificare eventuali problemi ricorrenti e raccomandare proattivamente le modifiche da apportare a configurazioni, prodotti e servizi.

Acquisizione di un promotore

Il TAM è dedicato al vostro successo. Si tratta di figure formate in ruoli multidisciplinari e con la facoltà di agire da vostri promotori all'interno di Poly per risolvere i problemi e ottimizzare l'utilizzo e la configurazione delle soluzioni.

Allineamento agli obiettivi tecnici e aziendali

Gestendo la relazione tra assistenza tecnica e supporto commerciale, il TAM unisce competenze tecniche a una profonda conoscenza del vostro settore per offrire consulenze e raccomandazioni in merito alla creazione e all'ottimizzazione dell'ambiente di collaborazione, al fine di soddisfare i vostri obiettivi di business.

Aumento dell'adozione da parte degli utenti finali

Il TAM collaborerà con voi per stabilire gli obiettivi volti a migliorare l'adozione della soluzione video per massimizzare le comunicazioni e l'efficienza aziendale. Stabilendo e monitorando una serie di metriche, è possibile misurare il successo di queste iniziative.

Report sulla gestione degli asset

Il TAM valuta la distribuzione globale della soluzione video e facilita decisioni operative e strategiche basate sui dati, conosce la vostra distribuzione globale di endpoint video e riduce il rischio complessivo.[1]

Qualità del servizio

Impegnato a garantire la massima qualità del programma, il TAM riferisce le metriche chiave delle prestazioni del servizio, confronta i risultati con gli obiettivi a livello di servizio e coordina iniziative di risoluzione che possono includere la gestione di rischi, imprevisti e problemi.

Durata del contratto

Scegliete il numero di ore necessarie al TAM assegnato per monitorare, analizzare e riferire sugli aspetti aziendali correlati al supporto della soluzione Poly. Sono disponibili blocchi in incrementi di otto ore al mese per un anno in base alle vostre esigenze. [2]

Technical Account Manager assegnato

Per un'assistenza più mirata, è disponibile un'opzione a prezzi personalizzati che prevede un TAM assegnato che svolge riunioni trimestrali di revisione del programma di assistenza e fornisce un aggiornamento confidenziale sulla roadmap delle soluzioni Poly. [3]

[1] Queste metriche vengono generate in base ai dati prodotti dalla soluzione Poly Lens del cliente.
[2] Il TAM sarà disponibile per un numero specifico di ore all'anno, come definito dal numero parte del servizio TAM acquistato dal Cliente; nel caso del TAM assegnato, il numero di ore verrà definito nel preventivo personalizzato e sarà disponibile solo in orari lavorativi. Eventuali ore inutilizzate del TAM non verranno rimborsate nel caso in cui il cliente non rinnovi la durata del servizio. È previsto un limite di eccedenza del 10% per consentire variazioni di attività. Poly eseguirà una riconciliazione annuale per determinare il livello di servizio necessario per l'anno successivo. Se il livello di supporto o il numero medio di ore mensili è cambiato, i prezzi verranno adeguati di conseguenza in base al listino prezzi pubblicato di Poly in vigore al momento. Per stimare correttamente il numero di ore di TAM necessarie all'anno, vengono valutati in anticipo gli obiettivi aziendali del cliente, i requisiti di assistenza e la complessità della soluzione Poly.
[3] La fornitura di un aggiornamento confidenziale sulla roadmap delle soluzioni Poly è soggetto alla sottoscrizione da parte del Cliente di un contratto di non divulgazione applicabile.

Scheda tecnica

© Copyright 2023 HP Development Company, L.P. Le informazioni qui contenute possono subire variazioni senza preavviso. Le uniche garanzie sui prodotti e sui servizi HP sono esposte nelle dichiarazioni di garanzia esplicita che accompagnano i suddetti prodotti e servizi. Nulla di quanto qui contenuto può essere interpretato come garanzia aggiuntiva. HP declina ogni responsabilità per errori tecnici o editoriali od omissioni qui contenuti.

Novembre 2023