



Teknisk kontoansvarig

Utöka det tekniska team med ett proaktivt supportprogram på distans för verksamhetskritiska Poly-lösningar. Upplev snabbare svarstid för serviceärenden och rekommendationer som kan optimera företagsomfattande användning av samarbetslösningar och uppnå önskade verksamhetsresultat.

Håll saker igång

Arbeta vid sidan av en erfaren teknisk kontoansvarig (TAM) för att minimera driftstopp och bibehålla produktiviteten. Den tekniska kontoansvarige har hjälp från expertis på distans dygnet runt, inklusive teknisk support på nivå 3, forskning och utveckling samt labbsystem och ärendeeskalering som garanterar en hög nivå av support och blixtn snabb respons.

Utöka IT-expertisen

Tillför teknisk expertis till teamet som kan hjälpa till med konsultationer, proaktiv probleminentifiering och rekommendationer för att förbättra konfigurationer, optimera användningen av produkter och lösningar samt finjustera miljöer för att möta verksamhetsmål.

Maximera ROI

Den tekniska kontoansvarige garanterar leveransen av kvalitetskommunikationen och samarbetet ni har investerat i med beprövade insikter och rekommendationer som används för att öka användningen av videolösningar över hela företaget.

Teknisk kontoansvarig

Egenskaper

Proaktivt probleminventering

Den tekniska kontoansvarige övervakar supportärenden för att identifiera återkommande problem och rekommendera proaktiva ändringar av konfigurationer, produkter och tjänster för att färre problem ska uppstå i framtiden.

Ta del av en förespråkare

Den tekniska kontoansvarige är dedikerad till verksamhetens framgång. De är utbildade i multifunktionella roller och har befogenhet att fungera som er förespråkare inom Poly och att lösa problem samt optimera lösningsanvändning och -konfigurationer.

Anpassa teknik- och verksamhetsmål

Den tekniska kontoansvarige arbetar med att hantera tekniska tjänster och verksamhetstjänster och använder sig av sin tekniska expertis och kunskap om branschen för att konsultera och erbjuda rekommendationer om hur det är enklast att skapa och optimera samarbetsmiljöer för att uppfylla verksamhetsmålen.

Öka slutanvändarens acceptans

Den tekniska kontoansvarige samarbetar med er för att skapa mål för att förbättra användningen av video och maximera kommunikations- och verksamhetseffektiviteten. Att upprätta och spåra mätvärden är ett sätt att mäta framgången som kommer från dessa insatser.

Rapportering av kapitalförvaltning

Den tekniska kontoansvarige utvärderar den övergripande driftsättningen av videolösningar och underlättar datadrivna och strategiska beslut samt förstår driftsättningen av era globala videoenheter vilket reducera den totala risken.¹

Tjänstekvalitet

Den tekniska kontoansvarige strävar efter att nå programmets högsta kvalitet och rapporterar viktiga mätvärden gällande serviceprestanda, jämför resultat med utsatta tjänstenivåmål och samordnar olika lösningar som kan omfatta riskhantering, beredskapsplaner och problemlösning.

Avtalets längd

Välj antalet timmar som behövs för den tekniska kontoansvarige att övervaka, analysera och rapportera om verksamhetens olika aspekter relaterade till support för Poly-lösningen. Block finns tillgängliga i nivåer om åtta timmar per månad, i ett år, för att möta era behov.²

Tilldelad teknisk kontoansvarig (TAM)

För en mer personlig assistans har vi ett anpassat prissatt alternativ med en tilldelad teknisk kontoansvarig som leder kvartalsvisa granskningsmöten för serviceprogram och erbjuder en konfidentiell uppdatering av färdplanen för Poly-lösningar.³

¹ Dessa mätvärden genereras baserat på data som produceras av kundens Poly Lens.
² Den tekniska kontoansvarige (TAM) är tillgänglig under ett specifikt antal timmar per år enligt definitionen i TAM-tjänstens artikelnummer, som har köpts av kunden. När det gäller tilldelad TAM definieras antalet timmar i den anpassade offerten och den är endast tillgänglig under kontorstid. Eventuella oanvända TAM-timmar återbetalas inte om kunden inte förnyar tjänsteperioden. Det finns ett tak på 10 % överskott för att möjliggöra variationer i olika aktiviteter. En årlig avstämning utförs av Poly för att fastställa servicenivån som krävs för följande år. Om supportnivån eller det genomsnittliga antalet timmar per månad har ändrats kan priset justeras, i enlighet med Polys då gällande publicerade prislista. För att korrekt uppskatta antalet TAM-timmar som behövs per år måste ett övervägande om kundens verksamhetsmål och servicekrav samt komplexiteten beträffande olika Poly-lösningar, granskas i förväg.
³ Att tillhandahålla en konfidentiell uppdatering av färdplanen för Poly-lösningar beror på kundens ingående av ett tillämpligt sekretessavtal.

Datablad