



Teknisk kundeansvarlig

Udvid dit tekniske team med et proaktivt supportprogram via fjernadgang til dine missionskritiske Poly-løsninger. Få endnu hurtigere svartider på dine serviceanmodninger, og få anbefalinger til at optimere samarbejdsløsninger på tværs af hele virksomheden og dermed opnå de ønskede resultater på bundlinjen.

Hold tingene kørende

Samarbejd med din erfarne tekniske kundeansvarlig (TAM) for at minimere nedetid og opretholde produktiviteten. Din TAM bakkes hele døgnet op af fjerneksperter, herunder teknisk support på niveau 3, undersøgelse og udvikling, laboratoriesystemer og eskalering af administration, som sikrer et højt niveau af support og hurtige svartider.

Få endnu mere ekspertise inden for IT

Giv dit team ekstra teknisk ekspertise til konsultationer, proaktiv identificering af problemer samt anbefalinger til at forbedre konfigurationer, optimere brugen af produkter og løsninger samt tilpasse dit miljø til bedst muligt at opfylde virksomhedens mål.

Opnå endnu bedre afkastningsgrad

Din TAM er med til at sikre, at du får det bedste ud af den kommunikation og det samarbejde, som du har investeret i, med underbyggede indsigter og anbefalinger til ibrugtagningen af videoløsninger på tværs af hele virksomheden.

Teknisk kundeansvarlig

Funktioner

Proaktiv probleminidentifikation

Din TAM overvåger supportanmodninger for at identificere eventuelle tilbagevendende problemer og anbefaler proaktivt ændringer af konfigurationer, produkter og services for at afhjælpe problemet.

Få en talsmand

Din TAM er dedikeret til din succes. De er uddannede i tværfunktionelle roller og bemyndiget til at fungere som din talsmand hos Poly til afhjælpning af problemer og optimering af brug og konfiguration af løsninger.

Tilpas tekniske og forretningsmæssige mål

Din TAM administrerer det tekniske og forretningsmæssige serviceforhold og kombinerer teknisk ekspertise med viden om din branche for at konsultere og komme med anbefalinger til oprettelse og optimering af dit samarbejds miljø, så det opfylder forretningsmål.

Få flere slutbrugere til at tage løsningerne i brug

TAM vil arbejde sammen med dig om at sætte mål for at forbedre ibrugtagningen af video for at maksimere kommunikations- og forretningseffektivitet. Etablering og registrering af målinger er et middel til at måle succes for disse bestræbelser.

Rapportering af aktivstyring

TAM evaluerer din samlede implementering af videoløsninger og faciliterer datadrevne driftsmæssige og strategiske beslutninger, forstår din globale distribution af videoendpoint og reducerer den samlede risiko.¹

Servicekvalitet

Din TAM er forpligtet til at levere den højeste kvalitet i programmet og rapportere om vigtige serviceydelsesmålinger, sammenligne resultaterne med dine serviceniveaumål og koordinere løsningsindsatsen, der kan omfatte risikostyring, uforudsete hændelser og problemer.

Kontraktens længde

Vælg det antal timer, der er behov for, at din tildelte TAM kan overvåge, analysere og rapportere om forretningsmæssige aspekter i forbindelse med supporten af din Poly-løsning. Blokke er tilgængelige i trin på otte timer om måneden i et år for at imødekomme dine behov.²

Tildelt teknisk kundeansvarlig

For at kunne give dig en mere personlig assistent har vi en tilpasset prismulighed, så en tildelt TAM kan gennemføre kvartalsvise møder med gennemgang af serviceprogram og give dig en fortrolig opdatering om udvalget af Poly-løsninger.³

¹ Disse målinger er genereret ud fra data, der stammer fra kundens Poly Lens.
² TAM er tilgængelig i et specifikt antal timer pr. år som defineret af antallet af TAM-reservedele, som kunden har købt. I tilfælde af at der er udpeget TAM, er antallet af timer defineret i kundetilbuddet og kan kun ydes inden for almindelig arbejdstid. Eventuelt ubrugte TAM-timer refunderes ikke, hvis kunden ikke fornyr serviceperioden. Den tilladte dækning for en række aktiviteter er maksimalt 10 %. Poly vil en gang årligt anslå det serviceniveau, der er påkrævet for det efterfølgende år. Hvis supportniveauet eller antallet af timer pr. måned har ændret sig, kan prisen blive tilpasset i overensstemmelse med Polys på det tidspunkt gældende prislister. For ordentligt at kunne anslå det antal TAM-timer, der er behov for pr. år, tages kundens forretningsmål, behov for service samt kompleksiteten af dennes Poly-løsning på forhånd i betragtning.
³ Levering af en fortrolig opdatering af Polys løsningsoversigt afhænger af kundens overholdelse af en gældende aftale om hemmeligholdelse.

Datablad

