



Technical Account Manager:in

Geben Sie Ihrem technischen Team ein proaktives Remote-Support-Programm für Ihre geschäftskritischen Poly-Lösungen an die Hand. Profitieren Sie von schnelleren Reaktionszeiten bei Serviceanfragen und von Empfehlungen, um die unternehmensweite Einführung von Kollaborationslösungen zu optimieren und die gewünschten Geschäftsergebnisse zu erzielen.

So bleiben die Dinge am Laufen

Arbeiten Sie gemeinsam mit Ihrem/Ihrer erfahrenen Technical Account Manager:in (TAM) daran, Ausfallzeiten zu minimieren und die Produktivität zu wahren. Ihr TAM wird rund um die Uhr durch Remote-Expertise unterstützt, unter anderem mit technischem Tier-3-Support, Forschung und Entwicklung, Laborsystemen und Eskalationsmanagement, die ein hohes Maß an Unterstützung sowie eine schnelle Reaktion gewährleisten.

Erweiterung der IT-Kompetenz

Holen Sie sich technisches Fachwissen in Ihr Team für Beratungen, proaktive Problemerkennung und Empfehlungen, wie Sie Konfigurationen verbessern, Produkte und Lösungen optimal einsetzen und Ihre Umgebung ideal abstimmen, um Geschäftsziele zu erreichen.

Höherer ROI

Ihr(e) TAM trägt mit nachgewiesenen Erkenntnissen und Empfehlungen dazu bei, dass Sie die Qualität der Kommunikation und Zusammenarbeit erhalten, in die Sie investiert haben. So steigern Sie die Akzeptanz von Videolösungen im gesamten Unternehmen.

Technical Account Manager:in

Leistungsmerkmale

Proaktive Problemerkennung

Ihr TAM überwacht Supportanfragen, um wiederkehrende Probleme zu erkennen, und empfiehlt zur Problembeseitigung proaktiv Änderungen an Konfigurationen, Produkten und Services.

Gewinnen Sie eine(n) Fürsprecher(in)

Ihr(e) TAM ist ganz auf Ihren Erfolg ausgerichtet. TAM werden in funktionsübergreifenden Rollen geschult und können beim Lösen von Problemen und bei der Optimierung der Lösungsnutzung und -konfiguration bei Poly als Ihre Vertretung fungieren.

Technische und geschäftliche Ziele in Einklang

Ihr(e) TAM verwaltet die technische und geschäftliche Servicebeziehung und kombiniert technisches Know-how mit Branchenkenntnissen. Sie erhalten Beratung und Empfehlungen zur Erstellung und Optimierung Ihrer Kollaborationsumgebung, damit Sie die Geschäftsziele erreichen.

Höhere Akzeptanz durch die Endbenutzer

Ihr(e) TAM wird mit Ihnen zusammenarbeiten, um Ziele für eine bessere Akzeptanz von Videos festzulegen sowie die Kommunikation und die Geschäftseffizienz zu maximieren. Die Festlegung und das Tracking von Kennzahlen ist ein Mittel, den Erfolg dieser Bemühungen zu messen.

Asset-Management-Reporting

Ihr(e) TAM bewertet Ihre gesamte Videolösungsbereitstellung und erleichtert datengesteuerte betriebliche und strategische Entscheidungen, versteht die Verteilung Ihrer globalen Videoendpunkte und reduziert das Gesamtrisiko.¹

Servicequalität

Um die höchste Qualität des Programms zu gewährleisten, erstellt Ihr TAM Berichte über die wichtigsten Serviceleistungskennzahlen, vergleicht die Ergebnisse mit Ihren Servicelevelzielen und koordiniert Lösungsbemühungen, die unter anderem Risikomanagement, Eventualitäten und Probleme berücksichtigen können.

Vertragsdauer

Wählen Sie die Anzahl der Stunden aus, die Ihr(e) TAM benötigt, um geschäftliche Aspekte im Zusammenhang mit dem Support Ihrer Poly-Lösung zu überwachen, zu analysieren und entsprechende Berichte zu erstellen. Um Ihren Anforderungen gerecht zu werden, sind Blöcke in Schritten von acht Stunden pro Monat für ein Jahr verfügbar.²

Zugewiesene(r) Technical Account Manager:in

Für einen mehr individuell abgestimmten Assistenten bieten wir eine preislich angepasste Option für einen zugewiesenen TAM zur Durchführung vierteljährlicher Service Program Review Meetings und zur Bereitstellung eines vertraulichen Updates zur Lösungs-Roadmap von Poly.³

¹ Diese Kennzahlen werden auf der Grundlage von Daten generiert, die von der Poly Lens des Kunden/der Kundin erhoben werden.

² Der TAM ist für eine bestimmte Stundenzahl pro Jahr verfügbar, die durch die vom Kunden/von der Kundin erworbene TAM-Service-Teilenummer definiert ist. Wenn ein TAM zugewiesen wird, wird die Anzahl der Stunden in dem individuellen Angebot bestimmt, und der TAM steht nur zu Geschäftszeiten zur Verfügung. Sofern der Kunde/die Kundin die Laufzeit des Service nicht verlängert, werden ungenutzte TAM-Stunden nicht erstattet. Um Schwankungen bei der Abwicklung abzufangen, gibt es eine Überschreitungsgrenze von 10 %. Poly führt einen jährlichen Abgleich durch, um die erforderliche Serviceleistung für das folgende Jahr zu ermitteln. Falls sich das Supportniveau oder die durchschnittliche Anzahl der monatlichen Stunden geändert hat, können die Preise gemäß der jeweils aktuellen veröffentlichten Preisliste von Poly angepasst werden. Um die Anzahl der benötigten TAM-Stunden pro Jahr richtig einzuschätzen, müssen die Geschäftsziele des Kunden/der Kundin, die Serviceanforderungen und die Komplexität seiner Poly-Lösung vorab berücksichtigt werden.

³ Für die Bereitstellung eines vertraulichen Updates zur Lösungs-Roadmap von Poly muss der Kunde/die Kundin eine gültige Geheimhaltungsvereinbarung unterzeichnen.

Datenblatt