



מנהל תיקי לקוחות טכניים (TAM)

הרחיבו את הצוות הטכני שלכם באמצעות תוכנית תמיכה מרחוק פרואקטיבית עבור פתרונות Poly קריטיים למשימה שלכם. תיהנו מזמן תגובה מהיר יותר לבקשות שירות, ומהמלצות להטמעה של פתרונות שיתוף פעולה באופן יעיל יותר ברחבי הארגון, לקבלת התוצאות העסקיות הרצויות.

מוודאים שהכול מתפקד כשורה

מנהל תיקי הלקוחות הטכני (TAM) המנוסה שלכם ימזער זמן השבתה למען שמירה על פרודוקטיביות. ה-TAM שלכם מגובה בצוות מומחים מרחוק מסביב לשעון, כולל תמיכה טכנית Tier 3, אנשי מחקר ופיתוח, מערכות מעבדה וניהול הסלמה המבטיחים רמה גבוהה של תמיכה ותגובה מהירה.

הרחבת המומחיות של צוות ה-IT

הוסיפו מומחיות טכנית לצוות שלכם לטובת התייעצויות, זיהוי פרואקטיבי של בעיות והמלצות לשיפור תצורות, אופטימיזציה של שימוש במוצרים ופתרונות. כך תתאימו את סביבת העובדה שלכם לעמידה ביעדיכם העסקיים.

החזר מקסימלי על ההשקעה

ה-TAM שלכם יבטיח שתקבלו את הקשר ואת שיתוף הפעולה האיכותיים שבהם השקעתם, כולל תובנות והמלצות מוכחות להטמעה מואצת של פתרונות הווידאו ברחבי החברה.

זיהוי בעיות פראקטיבי

ה-TAM מנטר בקשות תמיכה כדי לזהות בעיות חוזרות ונשנות וכדי להמליץ באופן יזום על שינויים בתצורות, במוצרים ובשירותים להקלת הבעיה.

גורם תמיכה צמוד

ה-TAM מוקדש כל כולו להצלחתכם. מנהלי תיקי הלקוחות הטכניים (TAM) הוכשרו לתפקידים מרובים והוסמכו לפעול כגורמי התמיכה שלכם בתוך Poly לשם פתרון בעיות ומיטוב השימוש בפתרונות ותצורה.

התאמה בין יעדים טכנולוגיים ועסקיים

תוך ניהול קשרי השירות הטכניים והעסקיים, ה-TAM משלב מומחיות טכנית עם ידע בתעשייה שלכם כדי לייעץ ולהמליץ על יצירה ואופטימיזציה של סביבת שיתוף הפעולה שלכם במטרה לעמוד ביעדים עסקיים.

הגדלת ההטמעה בקרב משתמשי הקצה

ה-TAM יגדיר יחד איתכם את היעדים לשיפור הטמעת הווידאו במטרה למקסם את התקשורת ואת היעילות העסקית. קביעת מדדים ומעקב אחריהם הם אמצעי למדידת ההצלחה של מאמצים אלה.

דיווח על ניהול נכסים

ה-TAM יעריך את הפריסה הכוללת של פתרונות הווידאו שלכם, יאפשר קבלת החלטות תפעוליות ואסטרטגיות מונחות נתונים, יבין את תפוצת נקודות הקצה הגלובליות של הווידאו ויפחית את הסיכון הכולל.¹

איכות השירות

ה-TAM שלכם, המחויב לאיכות הגבוהה ביותר של התוכנית, מדווח על מדדי ביצוע מרכזיים של השירות, משווה תוצאות ליעדי רמת השירות שלכם, ומתאם מאמצי פתרון שעשויים לכלול ניהול סיכונים, מקרי חירום ובעיות.

משך החוזה

בחרו את מספר השעות הנדרש ל-TAM שהוקצה לכם כדי לנטר ולנתח היבטים עסקיים הקשורים לתמיכה בפתרון ה-Poly שלכם ודיווח עליהם. השירות זמין בפרויקט זמן בני שמונה שעות בחודש למשך שנה אחת לצורך מתן מענה לצרכים שלכם.²

מנהל תיקי לקוחות טכניים (TAM) שהוקצה

לקבלת עוזר בהתאמה אישית יותר, ניתן להקצות TAM במחיר מותאם אישית לניהול פגישות רבעוניות לשם סקירת תוכניות השירות ולשם עדכון סודי על תוכנית העבודה ליישום הפתרון של Poly.³

¹ מדדים אלו נוצרים על סמך נתונים המופקים על ידי ה-Poly Lens של הלקוח.

² ה-TAM יהיה זמין למספר מסוים של שעות בשנה כפי שהוגדר על ידי מְקִיט שירות TAM שגרכש על ידי הלקוח. במקרה של TAM שהוקצה, מספר השעות יוגדר בהצעת המחיר המותאמת אישית ויהיה זמין רק בשעות העבודה. שעות TAM שלא נוצלו לא יוחזרו במקרה שהלקוח לא יחדש את תקופת השירות. יש תקרת יתר של 10% שנועדה לאפשר שינויים בפעילויות. התאמה שנתית תבוצע על ידי Poly כדי לקבוע את רמת השירות הנדרשת לשנה הבאה. אם רמת התמיכה או מספר השעות החודשי הממוצע השתנו, התמחור עשוי להתבצע בהתאם למחירון Poly שפורסם אז. כדי להעריך נכון את מספר שעות ה-TAM הנדרשות בשנה, יש לבחון מראש את היעדים העסקיים של הלקוח, את דרישות השירות ואת המורכבות של פתרון ה-Poly שלו.

³ עדכון סודי על תוכנית העבודה של פתרון Poly כפוף להסכם סודיות רלוונטי מול הלקוח.

גיליון נתונים