



Technical Account Manager

お客様の技術チームに、ミッションクリティカルなPolyソリューションのプロアクティブなリモートサポートプログラムを提供します。サービス要求や推奨事項への対応を迅速化し、全社でのコラボレーションソリューションの導入を最適化して、目的のビジネス成果を実現することができます。

迅速な対応と生産性の維持

経験豊富な担当のテクニカルアカウントマネージャー (TAM) と協力し、ダウンタイムを最小限に抑えて生産性を維持することができます。TAMは週7日24時間体制でリモートから利用可能な専門技術 (Tier 3のテクニカルサポート、研究開発、ラボシステム、マネジメントエスカレーションなど) を活用して、高度なサポートと迅速な対応を行います。

IT専門技術の拡充

お客様のチームの専門技術を拡充して、コンサルティング、プロアクティブな問題の発見、提案を行い、ビジネス目標に対応できるように、構成の改善、製品やソリューションの使用の最適化、お客様の環境の調整を行うことができます。

ROIを最大化

TAMは、全社でのビデオソリューションの導入を促進する実績のある知見と推奨事項を通じて、お客様が質の高いコミュニケーションとコラボレーションを実現できるよう支援します。

Technical Account Manager

特長

プロアクティブな問題の特定

TAMは、サポートリクエストを監視して繰り返し発生する問題を特定し、問題を軽減するための構成、製品、およびサービスの変更をプロアクティブに推奨します。

アドボケイトを獲得

TAMはお客様の成功のために尽力します。部門横断的な役割の訓練を受けており、問題を解決し、ソリューションの使用法と構成を最適化するためにPoly内部でアドボケイトとして活動する権限を持っています。

テクノロジー目標とビジネス目標を一致させる

技術およびビジネス上のサービス関係を管理するTAMは、技術的な専門知識と業界の知識を組み合わせて、ビジネス目標を達成するためのコラボレーション環境の作成と最適化に関するコンサルティングと提言を行います。

エンドユーザーの導入を増やす

TAMは、ビデオの導入を拡充してコミュニケーションとビジネス効率を最大化するための目標をお客様と協力して設定します。指標の確立と追跡は、これらの取り組みの成功を測定するための手段です。

資産管理レポート

TAMは、ビデオソリューションの全体的な展開を評価し、データ主導による運用および戦略上の意思決定を促進し、グローバルなビデオエンドポイントの分布を理解して、全体的なリスクを軽減します。¹

サービス品質

最高品質のプログラムのために尽力するTAMは、主要なサービスパフォーマンス指標について報告し、結果をサービスレベル目標と比較して、リスク管理、不測の事態、問題などを含む解決への取り組みを調整します。

契約期間

割り当てられたTAMがPolyソリューションのサポートに関連するビジネスの側面を監視、分析、報告するために必要な時間数を選択してください。お客様のニーズに合わせて、1年間、月ごとに8時間単位でブロックを選択できます。[2]

専任のテクニカルアカウントマネージャー

よりパーソナライズされたアシスタントのために、割り当てられたTAMが四半期ごとにサービスプログラムレビュー会議を実施し、Polyのソリューションロードマップに関する極秘の最新情報を提供するカスタム価格のオプションをご用意しています。[3]

[1] これらのメトリックは、お客様のPoly Lensで生成されるデータを元に生成されます。

[2] TAM利用できる時間数は、お客様が購入するTAMサービス品番で定められた1年あたりの時間数となります。専任のTAMの場合、時間数は個別見積もりで定められ、営業時間内のみ利用できます。お客様がサービス期間を更新しない場合、TAMの時間数に未使用の時間数がある場合でも返金されません。活動状況の変動に対応するため、10%の超過上限が許容されます。Polyでは、翌年に必要なサービスレベルを特定するため、年次調整を行います。サポートレベルや毎月の平均時間数が変わった場合、Polyのその時点の最新の価格表に従って価格の調整が行われることがあります。1年あたりの必要なTAM時間数を正しく見積もるには、お客様のビジネス目標、サービス要件、Polyソリューションの複雑さを前もって検討しておく必要があります。

[3] Polyのソリューションロードマップに関する最新情報（機密情報）を提供するには、お客様が該当する守秘義務契約を結んでいる必要があります。

データシート