



Technical Account Manager

미션 크리티컬 Poly 솔루션을 위한 사전 예방적 원격 지원 프로그램으로 기술팀이 도울 수 있는 범위를 확장하세요. 서비스 요청에 더욱 신속히 응답하고 알맞은 제안을 제공하여 전사적으로 협업 솔루션을 도입할 수 있도록 최적화하기 때문에 원하는 비즈니스 성과를 달성할 수 있도록 도울 수 있습니다.

모든 것을 조화롭게

숙련된 TAM과 협업하여 가동중지 시간을 최소화하고 생산성을 유지하세요. Poly는 TAM에게 티어 3 기술 지원, 연구 및 개발, 실험실 시스템 및 관리 에스컬레이션을 포함한 원격 전문 서비스를 24시간 상시 지원하여 TAM이 귀사에게 높은 수준의 지원과 빠른 대응할 수 있도록 보조합니다.

IT 전문성 확대

팀이 선행적으로 문제를 식별하고 더 나은 컨설팅과 권장사항을 제공할 수 있도록 기술적 전문성을 더해 구성을 개선하고, 제품 및 솔루션 사용을 최적화하며, 환경을 미세 조정하여 비즈니스 목표를 달성합니다.

ROI 극대화

TAM은 검증된 인사이트와 알맞은 제안을 통해 사내 비디오 솔루션 도입률을 높여 투자한 만큼의 커뮤니케이션과 협업 효과를 얻을 수 있도록 지원합니다.

Technical Account Manager

기능

사전 예방적 문제 식별

TAM은 지원 요청을 모니터링하여 반복되는 문제를 식별하고 이러한 문제를 완화하기 위해 사전 예방적인 방식으로 구성과 제품, 서비스 변경을 권장합니다.

대변인 확보

TAM은 고객의 성공을 위해 최선을 다합니다. TAM은 여러 역할을 모두 다루도록 교육을 이수했으며, 문제를 해결하고 솔루션 사용과 구성을 최적화할 수 있도록 Poly에서 귀사의 대변인 역할을 할 수 있는 권한을 부여 받습니다.

비즈니스 목표와 기술을 조정

기술 서비스와 비즈니스 서비스 간의 관계를 관리하는 TAM은 비즈니스 목표 달성을 위한 협업 환경을 조성하고 최적화하기 위해 기술적 전문성과 업계 관련 지식을 결합하여 컨설팅을 제공하고 권장사항을 제시합니다.

최종 사용자의 도입 증대

TAM은 비디오 도입을 개선하기 위한 목표를 설정하여 커뮤니케이션과 비즈니스 효율성을 극대화할 수 있도록 협력합니다. 이러한 노력의 성공 여부를 측정하기 위해 측정 지표를 설정하고 추적합니다.

자산 관리 보고

TAM은 전반적인 비디오 솔루션 배포를 평가하고 데이터 기반 운영 및 전략적 의사 결정을 지원하며, 글로벌 비디오 엔드포인트 배포를 파악하여 전반적인 위험을 줄입니다.¹

서비스 품질

최상의 품질을 제공하는 프로그램을 약속하는 TAM은 주요 서비스 성과 측정 지표에 대해 보고하고, 결과를 서비스 수준 목표와 비교하며, 위험 관리와 돌발상황 및 문제 등을 고려하여 해결 작업을 조율합니다.

계약 기간

배정된 TAM이 Poly 솔루션 지원과 관련된 비즈니스 측면을 모니터링, 분석 및 보고하는 데 필요한 시간 수를 선택하세요. 귀사에서 필요한 시간은 1년 동안 매달 8시간 단위로 사용할 수 있습니다.²

배정된 TAM

보다 개인화된 지원을 위해, 맞춤형 가격 책정 옵션을 선택하여 배정된 TAM이 분기별 서비스 프로그램 검토를 위한 회의를 진행하고 Poly의 솔루션 로드맵에 대한 기밀 업데이트를 제공할 수 있습니다.³

¹ 이 측정 지표는 고객의 Poly Lens로 생성된 데이터를 기반으로 합니다.

² TAM은 고객이 구매한 TAM 서비스의 부품 번호에 따라 정의된 연간 이용 시간 동안 제공됩니다. 배정된 TAM의 경우 시간은 고객별 견적서에서 정의되며 업무 시간에만 이용할 수 있습니다. 고객이 서비스 계약을 갱신하지 않은 경우 미사용 TAM 시간은 환불되지 않습니다. 다양한 활동을 허용하기 위해 10% 초과 한도를 적용하고 있습니다. Poly에서 연간 조정을 실시하여 다음 해에 필요한 서비스 수준을 결정합니다. 지원 수준 또는 월 평균 시간이 변경된 경우 Poly의 당시 게시되었던 가격표에 따라 가격이 조정될 수 있습니다. 필요한 연간 TAM 시간을 적절히 추정하려면 고객의 비즈니스 목표, 서비스 요건, Poly 솔루션의 복잡성을 사전에 검토해야 합니다.

³ Poly 솔루션 로드맵에 관한 기밀 업데이트 제공은 고객의 적용 가능한 기밀유지계약 이행의 적용을 받습니다.

데이터 시트