



Menedżer świadczenia usług

Zyskaj wsparcie powdrożeniowe w zakresie zarządzania inwestycją Poly oraz jej rozwijania i optymalizacji za pośrednictwem Wirtualnego zarządzania świadczeniem usług.¹ Przypisany ekspert będzie uzupełniał Twoje wewnętrzne zasoby, analizował wykorzystanie rozwiązania i dokonywał rekomendacji w zakresie usprawnień, które pomogą zwiększyć poziom wdrożenia oraz adaptacji rozwiązania i poprawią doświadczenia użytkowników płynące z rozwiązania Poly, zapewniając jego maksymalną wartość.

Usługa zapewniana zgodnie z Twoimi oczekiwaniami

Twój przypisany Menedżer świadczenia usług (Service Delivery Manager, SDM) monitoruje, analizuje i składa zgłoszenia w kwestiach związanych z usługami i wsparciem w zakresie rozwiązania Poly, a jego celem jest zadbanie o satysfakcję klienta płynącą z dostarczanych rozwiązań.

Szybsze rozwiązywanie problemów

SDM usprawnia regularne przeglądy programu, aby zapewniać aktualizacje dotyczące możliwych problemów z usługą i ustalać współczynniki wydajności. W razie pojawienia się problemu zostanie on odpowiednio przekierowany w Twoim imieniu.

Dane techniczne

Menedżer świadczenia usług

Właściwość

Rzecznik klienta

SDM służy jako rzecznik w zakresie rozwiązania Poly i nietechniczny pośrednik zarządzania dla wyznaczonego przedstawiciela w odniesieniu do wszystkich programów usług Poly.

Zarządzanie świadczeniem usług

Twój sukces zależy od określenia celów na etapie wdrażania, aby zapewnić spełnienie wymogów w zakresie usług oraz regularnych przeglądów programu.

Zarządzanie pojemnością

W miarę rozwoju firmy, SDM będzie współpracować z Tobą w zakresie planowania pojemności, wyznaczania celów, monitorowania i raportowania w celu zaspokojenia przyszłych potrzeb biznesowych.

Zarządzanie zasobami

SDM tworzy ścieżki i raporty dotyczące wszystkich zasobów Poly w Twoim zestawie rozwiązań komunikacyjnych.²

Ciągłe doskonalenie usług

SDM zapewnia regularny program do porównywania i dokumentowania procesów doskonalenia w zakresie wdrażania rozwiązań, pojemności, wykorzystania, dostępności, incydentów i zarządzania zmianami.³

Zarządzanie poziomem usług

SDM omówi z Tobą cele dotyczące wydajności usług i uzgodni kluczowe wskaźniki efektywności. Informacje na temat otwartych kwestii serwisowych i wskaźników wydajności będą porównywane i weryfikowane podczas regularnych spotkań.

¹ Ta zapewniająca dodatkową wartość opcja serwisowa jest dostępna dla klientów, którzy posiadają aktywną umowę o wsparcie konserwacyjne w ramach swojego rozwiązania Poly.
² Aby w ramach tego programu zakwalifikować się do korzystania z funkcji Zarządzania zasobami, klient musi posiadać aktywną umowę o wsparcie Poly oraz korzystać z infrastruktury Poly w swoim środowisku produkcyjnym. SDM oraz klient wspólnie zidentyfikują listę komponentów rozwiązania Poly na podstawie numerów seryjnych oraz poziomu wersji oprogramowania. Dane będą zbierane za pośrednictwem informacji przechowywanych w systemach CRM Poly. W przypadku komponentów, które nie są oznaczone numerem seryjnym lub umów o świadczenie usług odnoszących się wyłącznie do danego miejsca SDM może zapewnić klientowi wsparcie w zakresie określenia modelu i liczby urządzeń za pomocą informacji na temat zamówienia. Jeśli to konieczne, SDM zaangażuje klienta w określenie i zadbanie o to, aby nieuprawnione zasoby zostały dołączone do wsparcia klienta w zakresie rozwiązań Poly.
³ Wymaga infrastruktury Poly.

Dane techniczne

© Copyright 2023 HP Development Company, L.P. Informacje zawarte w niniejszym dokumencie mogą ulec zmianie bez powiadomienia. Jedyne gwarancje, jakich firma HP udziela na produkty i usługi, są określone w oświadczeniach gwarancyjnych dostarczanych wraz z tymi produktami i usługami. Żadne informacje przedstawione w niniejszym dokumencie nie powinny być interpretowane jako dodatkowa gwarancja. Firma HP nie ponosi odpowiedzialności za błędy techniczne lub redakcyjne oraz braki występujące w niniejszym dokumencie.

Listopad 2023

—

