



Gestor de prestación de servicios (SDM)

Disfruta de soporte posterior a la implementación para gestionar, crecer y optimizar tu inversión Poly con la gestión de entrega de servicios.¹ Un experto asignado complementa tus recursos internos, analiza el uso de la solución y realiza recomendaciones de mejora para aumentar la adopción y mejorar la experiencia de tu solución Poly para obtener el máximo valor.

Servicio prestado a tu satisfacción

Tu gestor de prestación de servicios (SDM) designado supervisa, analiza e informa de los aspectos relacionados con el servicio y el soporte de tu solución de producción de Poly, con el objetivo de garantizar que todos los entregables se completen a tu satisfacción.

Resolución acelerada

El SDM facilita revisiones regulares del programa para ofrecer actualizaciones de los problemas de servicio abiertos y discutir las métricas de rendimiento. Y cuando surja un problema, el SDM ya lo habrá escalado en tu nombre.

Gestor de prestación de servicios (SDM)

Funciones

Asesor del cliente

El SDM actúa como tu asesor de Poly y como interfaz de gestión no técnica para tu representante designado para todo el programa de servicios de Poly.

Gestión de la prestación de servicios

Tu éxito está respaldado por el establecimiento de objetivos en el momento de la incorporación para garantizar que se cumplen las prestaciones del servicio y proporcionar revisiones periódicas del programa.

Gestión de capacidad

A medida que tu empresa evoluciona, tu SDM trabajará contigo en la planificación de la capacidad, el establecimiento de objetivos, la supervisión y la elaboración de informes para satisfacer tus necesidades futuras de negocio.

Gestión de activos

El SDM establece seguimientos e informes sobre todos los activos de Poly en tu portfolio de comunicaciones.²

Mejora continua del servicio

El SDM proporciona un programa regular para comparar y documentar los procesos de mejora para la adopción, la capacidad, la utilización, la disponibilidad, los incidentes y la gestión del cambio.³

Gestión de nivel de servicio

El SDM discutirá los objetivos de rendimiento del servicio contigo y acordará los KPI. La información sobre los problemas de servicio abiertos y las métricas de rendimiento serán comparados y revisados durante las reuniones periódicas.

¹ Esta opción de servicio de valor añadido está disponible para clientes que mantienen un acuerdo de mantenimiento de soporte activo en sus soluciones Poly.
² Para poder beneficiarse de las funciones de gestión de activos de este programa, el cliente debe mantener un contrato de soporte activo de Poly y utilizar la Infraestructura de Poly en su entorno de producción. El SDM y el cliente identificarán mutuamente la lista de todos los componentes de la solución Poly por número de serie y nivel de revisión del software. Los datos serán recopilados a través de la información almacenada en los sistemas CRM de Poly. Para componentes no serializados o acuerdos de servicio exclusivos in situ, el SDM puede ayudar al cliente a supervisar el modelo y la cantidad de dispositivos utilizando la información del pedido de ventas. En caso de ser necesario, el SDM contactará con el cliente para investigar y garantizar que los activos sin derecho se incluyan como parte del soporte del cliente de Poly.
³ Requiere infraestructura de Poly.

Ficha técnica

