



Palvelutoimituspäällikkö

Saat käyttöönoton jälkeistä tukea Poly-investointisi hallintaan, kasvattamiseen ja optimointiin virtuaalisen palvelutoimituksen hallinnan avulla.¹ Nimetty asiantuntija täydentää sisäisiä resurssejasi, analysoi ratkaisun käyttöä ja antaa parannussuosituksia, jotka auttavat lisäämään Poly-ratkaisun käyttöönottoa ja parantavat sen käyttökokemusta, jotta se tuottaisi mahdollisimman paljon arvoa.

Palvelu toimitetaan sinua tyydyttävällä tavalla

Palvelutoimituspäällikkö (SDM) valvoo, analysoi ja raportoi Poly-tuotantoratkaisusi palveluun ja tukeen liittyvistä näkökohdista ja pyrkii varmistamaan, että kaikki toimitukset tehdään sinua tyydyttävällä tavalla.

Nopeammat ratkaisut

SDM suorittaa säännöllisiä ohjelmatarkastuksia tarjotakseen avointen palveluongelmien päivityksiä ja keskustellakseen suorituskykymittareista. Ongelman ilmetessä he eskaloivat sen puolestasi.

Palvelutoimituspäällikkö

Ominaisuudet

Asiakkaan puolestapuhuja

SDM toimii Polyn puolestapuhujanasi ja ei-teknisten asioiden hallinnan välikätenä nimetylle edustajallesi kaikissa Poly-palveluohjelmiin liittyvissä asioissa.

Palvelutoimituksen hallinta

Menestystäsi tuetaan asettamalla tavoitteet käyttöönoton yhteydessä, jotta voidaan varmistaa, että palvelutavoitteet saavutetaan, ja järjestämällä säännöllisiä ohjelmakatsauksia.

Kapasiteetin hallinta

Yrityksen kehittyessä SDM toimii kanssasi kapasiteetin suunnittelussa, tavoitteiden asettamisessa, valvonnassa ja raportoinnissa tulevien liiketoimintatarpeiden täyttämiseksi.

Resurssienhallinta

SDM laatii suunnitelman ja raportoi kaikista Poly-resursseista kommunikaatioportfoliossasi.²

Jatkuva palvelun parannus

SDM tarjoaa säännöllisen ohjelman, jolla vertaillaan ja dokumentoidaan käyttöönottoa, kapasiteettia, käyttöä, saatavuutta, häiriötilanteita ja muutosten hallintaa koskevia parannusprosesseja.³

Palvelutason hallinta

SDM keskustelee palvelun suorituskykytavoitteista ja sopii keskeisistä suorituskykyindikaattoreista (KPI) kanssasi. Tietoa avoimista palvelukysymyksistä ja suorituskykymittareista verrataan ja tarkastellaan säännöllisissä tapaamisissa.

¹ Tämä arvoa lisäävä palvelu on saatavilla asiakkaille, jotka ylläpitävät aktiivista tukisopimusta Poly-ratkaisulle.
² Ollakseen oikeutettu tämän ohjelman resurssien hallintatoimintoihin asiakkaan tulee ylläpitää aktiivista Poly-tukisopimusta ja hyödyntää Poly-infrastruktuuria tuotantoympäristössään. SDM ja asiakas laativat yhdessä luettelon kaikista Poly-ratkaisukomponenteista sarjanumero- ja ohjelmistoversiotasolla. Tiedot kerätään Poly-CRM-järjestelmissä olevien tietojen pohjalta. Kun kyseessä ovat komponentit, joita ei ole sarjoitettu, tai pelkät toimipaikkakohtaiset palvelusopimukset, SDM voi auttaa asiakasta laitteiden mallin ja määrän seurannassa myyntitilastietojen avulla. Tarvittaessa SDM pyytää asiakasta selvittämään ja varmistamaan, että nimeämättömät resurssit sisällytetään osaksi asiakkaan Poly-tukea.
³ Edellyttää Poly-infrastruktuuria.

Tuotetiedot

