



Tjenesteleveranseansvarlig

Få støtte etter implementeringen for å administrere, øke og optimalisere Poly-investeringen din med virtuell administrasjon av tjenesteleveranser.¹ En tildelt ekspert supplerer dine interne ressurser, analyserer løsningsbruken og kommer med anbefalinger om forbedringer for å bidra til å øke adopsjonen og forbedre opplevelsen av Poly-løsningen.

Tjenestelevering for fornøyde kunder.

Den tildelte tjenesteleveranseansvarlige (SDM) overvåker, analyserer og rapporterer om aspekter relatert til tjenesten og støtten av Poly-produksjonsløsningen din, med mål om at alle leveranser fullføres slik at du er fornøyd.

Akselerert løsning

SDM legger til rette for regelmessige programgjennomganger for å gi oppdateringer om åpne tjenesteproblemer og diskutere ytelsesberegninger. Og når et problem oppstår vil de eskalere dette på dine vegne.

Tjenesteleveranseansvarlig

Funksjoner

Talsmann for kunder

Tjenesteleveranseansvarlig (SDM) fungerer både som Poly-talsmann og ikke-teknisk administrasjonskontakt for representanten som er utpekt i forbindelse med Poly-tjenesteprogrammene dine.

Administrasjon av tjenesteleveranser

En vellykket leveranse støttes ved at det etableres mål ved onboarding som sikrer at tjenesteleveranser oppfylles, og utføres regelmessige programgjennomganger.

Kapasitetsadministrasjon

Tjenesteleveranseansvarlig samarbeider med deg om kapasitetsplanlegging, målsetting, overvåking og rapportering for å oppfylle fremtidige forretningsbehov etter hvert som selskapet utvikler seg.

Aktivaforvaltning

Tjenesteleveranseansvarlig oppretter sporing og rapportering om alle Poly-ressursene i kommunikasjonsporteføljen din.²

Kontinuerlig forbedring av tjenestene

Tjenesteleveranseansvarlig leverer et regelmessig program for referansemåling og dokumentasjon av forbedringsprosesser for adopsjon, kapasitet, utnyttelse, tilgjengelighet, hendelses- og endringsledelse.³

Administrasjon av tjenestenivå

Du og den tjenesteleveranseansvarlige vil diskutere målene for tjenesteytelse og bli enige om nøkkeltall for ytelse. Informasjon om åpne tjenestespørsmål og ytelsesmålinger blir sammenlignet og gjennomgått under regelmessige møter.

¹ Dette verdiskapende tjenestealternativet er tilgjengelig for kunder som opprettholder en aktiv støttevedlikeholdsavtale for Poly-løsningen sin.
² For å være kvalifisert for aktivaforvaltningsfunksjonene i dette programmet, må kunden opprettholde en aktiv støttekontrakt for Poly og bruke Polys infrastruktur i produksjonsmiljøet sitt. SDM og kunde vil sammen identifisere listen over alle løsningskomponenter fra Poly etter serienumre og revisjonsnivå for programvarene. Data samles inn gjennom informasjonen som er lagret i Poly CRM-systemer. For ikke-serialiserte komponenter eller kun stedsbaserte tjenesteavtaler, kan SDM bistå kunden i sporing av modeller og antall enheter ved hjelp av salgsordreinformasjonen. Om nødvendig vil SDM engasjere kunden for å undersøke og sikre at uberettigede aktiva er inkludert som en del av kundens Poly-støtte.
³ Krever Poly-infrastruktur.

Dataark