



Serviceansvarlig

Få support efter implementering for at administrere, udvide og optimere din Poly-investering med virtuel administration af servicelevering.¹ En udpeget ekspert supplerer dine interne ressourcer, analyserer brugen af løsninger og kommer med anbefalinger til forbedringer for at hjælpe med at øge ibrugtagning og forbedre oplevelsen af din Poly-løsning, så du får maksimal værdi for pengene.

Service, som du er tilfreds med

Din udpegede serviceansvarlige (SDM) overvåger, analyserer og rapporterer om aspekter i forhold til servicen og supporten på dine Poly-produktløsninger med det formål, at alt bliver udført på en måde, så du er tilfreds.

Accellereret løsning

SDM'en gennemgår løbende programmet for at sikre, at alle uløste serviceproblemer er opdaterede og for at drøfte analyseresultater. Når der opstår problemer, eskaleres disse på dine vegne.

Serviceansvarlig

Funktioner

Kunderepræsentant

SDM'en fungerer som din Poly-repræsentant og den ikke-tekniske administrationsgrænseflade til din udpegede repræsentant for alle Poly-serviceprogrammer.

Administration af servicelevering

Din succes understøttes lige fra etablering af mål ved onboarding til at sikre, at serviceleverancer opfyldes og regelmæssig gennemgang af programmer.

Kapacitetsstyring

Efterhånden, som din virksomhed udvikler sig, vil din SDM arbejde sammen med dig om kapacitetsplanlægning, målsætning, overvågning og rapportering for at imødekomme dine virksomheds kommende behov.

Administration af aktiver

SDM opretter registreringer og rapporter om alle Poly-aktiver i din kommunikationsportefølje.²

Løbende serviceforbedring

SDM leverer regelmæssigt et program til benchmarking og dokumentering af processer til forbedring af administration af ibrugtagning, kapacitet, udnyttelse, tilgængelighed, hændelser og ændringer.³

Administration af serviceniveau

SDM vil diskutere mål for serviceydelserne med dig, så I sammen kan blive enige om KPI'er. Oplysninger om åbne serviceproblemer og resultatanalyser vil blive sammenlignet og gennemgået på regelmæssige møder.

¹ Denne mulighed for tillægsservice er tilgængelig for kunder, som har en aktiv supportvedligeholdelsesaftale til deres Poly-løsninger.
² For at være kvalificeret til funktionerne til administration af aktiver i denne ordning skal kunden have en aktiv Poly-supportaftale og benytte Poly-infrastruktur i sit produktionsmiljø. SDM og kunden udarbejder i fællesskab listen over komponenter i alle Poly-løsninger ud fra serienummer og softwaregennemgangsniveau. Disse data indsamles via de oplysninger, som er gemt i Poly CRM-systemerne. For komponenter uden serienummer eller med en serviceaftale baseret på stedet kan SDM hjælpe kunden med at registrere enhedernes model og antal ud fra oplysninger på salgsordrer. Hvis det er nødvendigt, beder SDM kunden om at undersøge og sikre, at ikke-berettigede aktiver er omfattet som en del af kundens Poly-support.
³ Kræver Poly-infrastruktur.

Datablad