



Manažer poskytovaných služeb (SDM)

Získejte podporu po zavedení řešení zaměřenou na správu, růst a optimalizaci vaší investice do řešení Poly pomocí virtuální správy dodávek služeb.¹ Přidělený odborník doplňuje vaše interní zdroje, analyzuje využívání řešení a vydává doporučení ke zlepšení, aby pomohl zvýšit úroveň přijetí a zlepšil uživatelské zkušenosti s řešením Poly s cílem dosáhnout maximální hodnoty.

Služba poskytovaná k vaší spokojenosti

Vám přidělený manažer poskytovaných služeb (SDM) monitoruje, analyzuje a podává zprávy o aspektech souvisejících se službou a podporou vašeho produkčního řešení Poly s cílem zajistit, aby byly všechny výstupy splněny k vaší spokojenosti.

Zrychlené řešení

SDM zprostředkovává pravidelná hodnocení programu, aby poskytl aktuální informace o nevyřešených problémech služeb a diskutoval o ukazatelích výkonnosti. A když se vyskytne problém, zajistí jeho eskalaci vašim jménem.

Manažer poskytovaných služeb (SDM)

Funkce

Zástupce zákazníka

SDM vystupuje jako váš zástupce v rámci společnosti Poly a rozhraní netechnické správy s vaším určeným zástupcem pro celý program služeb společnosti Poly.

Správa poskytování služeb

Váš úspěch je podporován stanovením cílů při zahájení poskytování služeb, aby bylo zajištěno splnění výstupů služeb, a pravidelným hodnocením programu.

Správa výkonu

Váš SDM s vámi bude spolupracovat na plánování výkonu, stanovování cílů, monitorování a generování zpráv tak, aby vše vyhovovalo vašim budoucím obchodním potřebám a odpovídalo vývoji vaší společnosti.

Správa majetku

SDM sleduje všechny produkty Poly ve vašem komunikačním portfoliu a podává o nich zprávy.²

Nepřetržité zlepšování služeb

SDM poskytuje pravidelný program pro srovnávání a dokumentaci procesů zlepšování v oblasti zavádění, kapacity, využití, dostupnosti, incidentů a řízení změn.³

Správa úrovně služeb

SDM s vámi projedná výkonnostní cíle služeb a dohodne se na klíčových ukazatelích výkonnosti. Na pravidelných schůzkách budou porovnávány a přezkoumávány informace o nevyřešených problémech služeb a ukazatelích výkonnosti.

¹ Tato doplňková služba s přidanou hodnotou je k dispozici zákazníkům, kteří mají aktivní smlouvu o údržbě/podpoře pro své řešení Poly.
² Aby mohl zákazník využívat funkce správy majetku v rámci tohoto programu, musí mít aktivní smlouvu o podpoře pro produkty Poly a využívat infrastrukturu společnosti Poly ve svém produkčním prostředí. SDM a zákazník si vzájemně ujasní seznam všech komponent řešení Poly podle sériového čísla a úrovně revize softwaru. Data budou shromažďována prostřednictvím informací uložených v systémech Poly CRM. V případě komponentů bez sériového čísla nebo servisních smluv platných pouze pro příslušnou lokalitu může SDM zákazníkovi pomoci sledovat model a počet zařízení pomocí informací z prodejních objednávek. V případě potřeby SDM zapojí zákazníka do šetření a zajistí, aby byl majetek bez oprávnění zahrnut jako součást podpory Poly pro zákazníka.
³ Vyžaduje infrastrukturu Poly.

Datový list

© Copyright 2023 HP Development Company, L.P. Zde obsažené informace se mohou měnit bez předchozího upozornění. Jediná záruka k produktům a službám společnosti HP je určena záručními podmínkami přiloženými k těmto produktům a službám. Ze žádných zde uvedených informací nelze vyvodit existenci dalších záruk. Společnost HP není odpovědná za technické nebo redakční chyby ani za opomenutí vyskytující se v tomto dokumentu.

Listopad 2023

—

