



מנהל אספקת שירות

קבלו תמיכה לאחר-היישום כדי לנהל, להגדיל ולמטב את ההשקעה שלכם ב-Poly עם ניהול אספקת שירות וירטואלי¹ מומחה שהוקצה משלים את המשאבים הפנימיים שלכם, מנתח את השימוש בפתרונות ומציע המלצות לשיפור כדי לעזור להגביר את ההתאמה וכדי לשפר את החוויה של פתרון ה-Poly שלכם להפקת הערך המקסימלי.

השירות ניתן לשביעות רצונכם

מנהל אספקת השירות (SDM) שהוקצה לכם עוקב, מנתח ומדווח על היבטים הקשורים לשירות ולתמיכה של פתרון הייצור של Poly שלכם, במטרה להבטיח שכל התוצרים יושלמו לשביעות רצונכם.

רזולוציה מואצת

ה-SDM מאפשר סקירות סדירות של תוכניות כדי לספק עדכונים לבעיות שירות פתוחות וכדי לדון במדדי ביצועים. וכאשר מתעוררת בעיה, הם יסלימו אותה בשמכם.

ייעוץ בנוגע ללקוחות

ה-SDM משמש כתומך שלכם ב-Poly וכממשק הניהול הלא-טכני של הנציג הממונה שלכם עבור כל תוכניות השירות של Poly.

ניהול אספקת שירותים

ההצלחה שלכם נתמכת מקביעת יעדים בעת הקליטה כדי להבטיח עמידה בתוצרי השירות ומתן סקירות קבועות של התוכנית.

ניהול קיבולת

ככל שהחברה שלכם מתפתחת, ה-SDM שלכם יעבוד איתכם על תכנון קיבולת, הגדרת יעדים, ניטור ודיווח כדי לענות על הצרכים העסקיים העתידיים שלכם.

ניהול נכסים

ה-SDM קובע מסלולים ומדווח על כל נכסי ה-Poly בתיק התקשורת שלכם.²

המשך שיפור השירות

ה-SDM מספק תוכנית קבועה לתהליכי השוואת ביצועים ושיפור מסמכים עבור הטמעה, קיבולת, ניצול, זמינות, אירועים וניהול שינויים.³

ניהול רמת שירות

ה-SDM ידון איתכם ביעדי ביצועי השירות ויסיים על מחזורי KPI. מידע על נושאי שירות פתוח ומדדי ביצועים ישווה ויבדק במהלך פגישות קבועות.

¹ אפשרות שירות עם ערך מוסף זו זמינה ללקוחות שמחזיקים בהסכם תחזוקה פעיל של תמיכה בפתרון ה-Poly שלהם.
² כדי להיות זכאי לתוכנית ניהול הנכסים של תוכנית זו, על הלקוח לשמור על חוזה תמיכה פעיל של Poly ולהשתמש בתשתית Poly בסביבת הייצור שלו. ה-SDM והלקוח יזהו באופן הדדי את רשימת כל רכיבי פתרון Poly לפי מספר סידורי ורמה של גרסת תוכנה. הנתונים ייאספו באמצעות המידע המאוחסן במערכת Poly CRM. עבור רכיבים שאינם מסודרים או הסכמי שירות מבוססי-אתר בלבד, ה-SDM עשוי לסייע ללקוח במעקב אחר הדגם והכמות של המכשירים באמצעות פרטי הזמנת מכירות. במידת הצורך, ה-SDM יבקש מלקוח לבדוק ולהבטיח שנכסים לא זכאים כוללים כחלק מתמיכת ה-Poly של הלקוח.
³ נדרשת תשתית Poly.