



مدير تقديم الخدمات

احصل على الدعم في مرحلة ما بعد التنفيذ لإدارة استثمارانك في Poly وتنميتها وتحسينها من خلال إدارة تقديم الخدمات الافتراضية.¹ يكمل الخبير المعين مواردك الداخلية، ويحلل معدل استخدام الحل، ويقدم توصيات التحسين للمساعدة في زيادة الاستفادة وتعزير تجربة حل Poly الخاص بك لتحقيق أقصى قيمة.

خدمة مُقدمة لتتال رضاك

يراقب مدير تقديم الخدمات (SDM) المعين لك الجوانب المتعلقة بخدمة ودعم حل إنتاج Poly الخاص بك ويحللها ويقوم بإعداد تقارير بخصوصها. بهدف ضمان اكتمال جميع المخرجات بشكل مرضٍ لك.

تسريع اتخاذ القرارات

يسهل مدير تقديم الخدمات (SDM) إجراء مراجعات البرامج المنتظمة لتوفير تحديثات بخصوص مشكلة الخدمة المفتوحة ومناقشة مقاييس الأداء. وعندما تنشأ مشكلة معينة، سيسعدها نيابة عنك.

داعم للتعامل

يعمل مدير تقديم الخدمات (SDM) كداعم لمنتجات Poly لديك وجهة غير تقنية لممثلك المعين لكل برامج خدمة Poly.

إدارة تقديم الخدمات

يتم دعم نجاحك من خلال تحديد الأهداف عند التأهيل لضمان تلبية مخرجات الخدمة وتقديم مراجعات منتظمة للبرنامج.

إدارة السعة

وإزاء تطوّر شركتك، سيعمل مدير تقديم الخدمات (SDM) معك على تخطيط السعة وتحديد الأهداف والمراقبة وإعداد التقارير لتلبية احتياجات عملك المستقبلية.

إدارة المنتجات المملوكة

ينشئ مدير تقديم الخدمات (SDM) مسارات وتقارير عن جميع منتجات Poly في ملف اتصالك².

التحسين المستمر للخدمة

يوفر مدير تقديم الخدمات (SDM) برنامجاً منتظماً لقياس وتوثيق عمليات تحسين الاستفادة والسعة ومعدل الاستخدام ومدى التوافر والحوادث وإدارة التغيير³.

إدارة مستوى الخدمة

سيناقش مدير تقديم الخدمات (SDM) أهداف أداء الخدمة معك وبوافق على مؤشرات الأداء الرئيسية. ستتم مقارنة المعلومات المتعلقة بمشاكل الخدمة المفتوحة ومقاييس الأداء ومراجعتها خلال الاجتماعات المنتظمة.

¹ يتوفّر خيار خدمة القيمة المضافة هذا للعملاء الذين يحتفظون باتفاقية صيانة دعم نشطة تغطي حل Poly الخاص بهم.
² لتأهيل لميزات إدارة المنتجات ضمن هذا البرنامج، يجب على العميل الاحتفاظ بعقد دعم Poly تبيّن استخدام البنية الأساسية لمنتجات Poly في بيئة الإنتاج الخاصة به. سيحدّد مدير تقديم الخدمات (SDM) والعميل قائمة جميع مكونات حل Poly حسب الرقم التسلسلي ومستوى مراجعة البرنامج. سيتم جمع البيانات من خلال المعلومات المخزنة في أنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM) من Poly. وبالنسبة للمكونات غير المخصصة لها أرقام تبسلسلية أو التي تخضع لاتفاقيات الخدمة المستندة إلى الموقع فقط، قد يساعد مدير تقديم الخدمات (SDM) العميل في تبيّن طرز الأجهزة وكميتها باستخدام معلومات طلب المبيعات. إذا لزم الأمر، سيستعين مدير تقديم الخدمات (SDM) بالعميل في التحقيق والتأكد من تضمين المنتجات غير المستحقة كجزء من دعم Poly الخاص بالعميل.
³ البنية الأساسية لمنتجات Poly مطلوبة.