



Service Delivery Manager

仮想的なサービスデリバリー管理で実装後のサポートを利用し、Poly設備の管理、拡充、最適化を行うことができます [1]。任命されたエキスパートがお客様の社内リソースを補完し、ソリューションの使用状況を分析し、導入を促進するための改善提案を行い、お客様のPolyソリューションのエクスペリエンスを強化して最大限の価値が得られるようにします。

お客様の納得が得られるサービス提供

担当のサービスデリバリーマネージャー (SDM) が、お客様が納得する形ですべてのサービス提供が行われることを目指して、稼働中のPolyソリューションのサービスとサポートに関するモニタリング、分析、およびレポート作成を行います。

解決策を短時間で提供

SDMは定期的にプログラムレビューを行い、未解決のサービス問題の最新情報を提供し、パフォーマンスメトリックについて意見交換を行います。また、問題が発生した場合には、お客様に代わって問題のエスカレーションを行います。

Service Delivery Manager

特長

カスタマーアドボケイト

SDMは、お客様のPolyアドボケイトとして、すべてのPolyサービスプログラムの指定された担当者に対する非技術的な管理の橋渡し役を務めます。

サービスデリバリー管理

サービス成果物を確実に満たすためのオンボーディング時の目標設定と定期的なプログラムレビューの提供により、お客様の成功をサポートします。

キャパシティ管理

お客様の会社の進化に合わせて、SDMは将来のビジネスニーズを満たすため、お客様と協力してキャパシティ計画、目標設定、監視、およびレポート作成を行います。

資産管理

SDMは、コミュニケーションポートフォリオ内のすべてのPolyアセットの追跡とレポートを設定します。[2]

継続的なサービス向上

SDMは、導入、キャパシティ、使用率、可用性、インシデント、および変更管理の改善プロセスをベンチマークして文書化する定期的なプログラムを提供します。[3]

サービスレベル管理

SDMは、サービスパフォーマンス目標についてお客様と話し合い、KPIについて合意します。定期的な会議では、未解決のサービスの問題とパフォーマンス指標に関する情報の比較とレビューを行います。

[1] この付加価値サービスオプションは、使用中のPolyソリューションに対する有効なサポートメンテナンス契約を継続するお客様にご利用いただけます。
[2] 本プログラムの資産管理機能を利用するには、お客様が有効なPolyサポート契約を結び、自社の稼働環境でPolyインフラストラクチャを使用する必要があります。SDMとお客様は、シリアル番号とソフトウェアリビジョンレベルを使って、Polyソリューションのすべてのコンポーネント一覧を相互に確認します。このデータは、PolyCRMシステムに保管された情報を通じて収集されます。シリアル番号のないコンポーネントやサイトベースのみのサービス契約の場合、SDMはお客様が受注情報を使ってデバイスのモデルと数量を追跡できるよう支援できます。必要に応じて、SDMはお客様と連携し、権利を付与されていない設備がお客様のPolyサポートに含まれていることを調査し、これらの設備がサポートに含まれるようにします。
[3] Polyインフラストラクチャが必要です。

データシート

© Copyright 2023 HP Development Company, LP.本書の内容は、将来予告なく変更されることがあります。HP製品、またはサービスの保証は、当該製品、およびサービスに付随する明示的な保証文によってのみ規定されるものとします。本書の内容は、追加の保証を構成するものではありません。本書の内容につきましては万全を期しておりますが、本書中の技術的あるいは校正上の誤り、省略に対しては責任を負いかねますのでご了承ください。