



Service Delivery Manager

Dịch vụ hỗ trợ sau triển khai giúp bạn quản lý, phát triển và tối ưu hóa khoản đầu tư Poly của mình với tính năng Quản lý cung cấp dịch vụ ảo.¹ Một chuyên gia được chỉ định sẽ bổ sung cho nguồn lực nội bộ của bạn, phân tích việc sử dụng giải pháp và đưa ra các đề xuất cải tiến để giúp tăng cường mức độ áp dụng cũng như nâng cao trải nghiệm về giải pháp Poly của bạn nhằm đạt được giá trị tối đa.

Dịch vụ mang lại cho bạn sự hài lòng

Chuyên viên quản lý phân phối dịch vụ (SDM) được chỉ định cho bạn sẽ giám sát, phân tích và báo cáo về các khía cạnh liên quan đến dịch vụ và hỗ trợ giải pháp sản xuất Poly của bạn, với mục tiêu đảm bảo rằng tất cả các sản phẩm bàn giao đều được hoàn thành ở mức độ khiến bạn hài lòng.

Giải quyết nhanh chóng

SDM tạo điều kiện thuận lợi cho việc đánh giá chương trình định kỳ để cung cấp thông tin cập nhật về vấn đề dịch vụ chưa được xử lý và thảo luận các chỉ số về hiệu quả triển khai. Khi có vấn đề phát sinh, họ sẽ thay mặt bạn báo cáo vấn đề đó lên cấp trên.

Bảng dữ liệu

Service Delivery Manager

Các tính năng

Nhân viên hỗ trợ khách hàng

SDM đóng vai trò là người hỗ trợ Poly của bạn và là gương mặt quản lý phi kỹ thuật cho người đại diện được chỉ định của bạn trong toàn bộ chương trình dịch vụ của Poly.

Quản lý cung cấp dịch vụ

Thành công của bạn được hỗ trợ từ việc thiết lập các mục tiêu khi triển khai để đảm bảo đáp ứng được yêu cầu khi cung cấp dịch vụ, cũng như đánh giá thường xuyên về chương trình.

Quản lý năng lực

Khi công ty của bạn phát triển, SDM sẽ làm việc với bạn về lập kế hoạch năng lực, thiết lập mục tiêu, giám sát và báo cáo để đáp ứng nhu cầu kinh doanh trong tương lai của bạn.

Quản lý tài sản

SDM theo dõi và báo cáo về tất cả các tài sản Poly trong danh mục thiết bị liên lạc của bạn.²

Cải tiến dịch vụ liên tục

SDM cung cấp chương trình định kỳ nhằm đánh giá và ghi lại các quy trình cải thiện mức độ áp dụng, năng lực, tính hữu ích, tính khả dụng, quản lý sự cố và thay đổi.³

Quản lý cấp độ dịch vụ

SDM sẽ thảo luận các mục tiêu hiệu quả triển khai dịch vụ với bạn và thống nhất về KPI. Thông tin về các vấn đề dịch vụ chưa được xử lý và chỉ số hiệu quả triển khai sẽ được so sánh và xem xét trong các cuộc họp định kỳ.

¹Tùy chọn dịch vụ giá trị gia tăng này dành cho những khách hàng duy trì thỏa thuận bảo trì hỗ trợ có hiệu lực cho giải pháp Poly.
²Để đủ điều kiện sử dụng các tính năng Quản lý tài sản của chương trình này, Khách hàng phải duy trì hợp đồng hỗ trợ Poly có hiệu lực và sử dụng cơ sở hạ tầng Poly trong môi trường sản xuất của mình. SDM và Khách hàng sẽ cùng nhau xác định danh sách tất cả các thành phần giải pháp Poly theo số sê-ri và mức độ sửa đổi phần mềm. Dữ liệu sẽ được thu thập qua thông tin được lưu trữ trong hệ thống CRM của Poly. Đối với các thành phần không được đánh số sê-ri hoặc Thỏa thuận dịch vụ chỉ có trên trang web, SDM có thể hỗ trợ Khách hàng theo dõi kiểu máy và số lượng thiết bị bằng thông tin trong đơn đặt hàng. Nếu cần, SDM sẽ yêu cầu Khách hàng điều tra và đảm bảo các tài sản không có quyền sở hữu nằm trong dịch vụ hỗ trợ của Poly cho Khách hàng.
³Yêu cầu cơ sở hạ tầng Poly.

Bảng dữ liệu