



Managerul de furnizare a serviciilor

Beneficiezi de asistență post-implementare pentru a gestiona, fructifica și optimiza investiția în soluția Poly, prin gestionarea virtuală a furnizării serviciilor.¹ Un expert desemnat îți completează resursele interne, analizează utilizarea soluției și oferă recomandări de îmbunătățire pentru a crește gradul de adoptare și a optimiza experiența cu soluția Poly, astfel încât să profiți de ea din plin.

Servicii prestate conform cerințelor tale

Managerul de furnizare a serviciilor (SDM) atribuit monitorizează, analizează și raportează aspectele legate de serviciile și asistența pentru soluția ta de producție Poly, având obiectivul de a se asigura că toate livrabilele îndeplinesc cerințele tale.

Rezolvare accelerată a problemelor

SDM facilitează evaluări periodice ale programului, pentru a trimite noutăți privind problemele existente legate de servicii și a discuta despre valorile de performanță. Iar când apare o problemă, o va escala în numele tău.

Managerul de furnizare a serviciilor

Caracteristici

Consilier al clientului

SDM are rolul de consilier Poly personal și de interfață de gestionare non-tehnică pentru reprezentantul tău desemnat pentru toate programele de servicii Poly.

Gestionarea furnizării serviciilor

Acesta te ajută să reușești, de la stabilirea obiectivelor la integrare pentru a se asigura că serviciile sunt livrate la efectuarea evaluărilor periodice ale programului.

Gestionarea capacității

Pe măsură ce compania ta se dezvoltă, SDM va colabora cu tine pentru planificarea capacității, stabilirea obiectivelor, monitorizare și raportare, pentru a-ți îndeplini nevoile de afaceri viitoare.

Gestionarea activelor

SDM creează canale și rapoarte pentru toate activele Poly din portofoliul tău de comunicații.²

Îmbunătățirea continuă a serviciilor

SDM asigură evaluări periodice ale programului pentru compararea și documentarea proceselor de îmbunătățire pentru adoptare, capacitate, utilizare, disponibilitate, incidente și gestionarea schimbărilor.³

Gestionarea nivelului de servicii

SDM va discuta cu tine despre obiectivele de performanță a serviciilor și veți conveni asupra ICP-urilor. Informațiile despre problemele existente legate de servicii și indicatorii de performanță vor fi comparați și examinați în cadrul întâlnirilor periodice.

¹ Această opțiune de servicii cu valoare sporită este disponibilă clienților care au un contract de asistență și mentenanță valabil pentru soluția lor Poly.
² Ca să fie eligibil pentru caracteristicile de gestionare a activelor din cadrul acestui program, clientul trebuie să încheie un contract de asistență Poly valabil și să utilizeze infrastructura Poly în mediul său de producție. SDM și clientul vor identifica împreună lista cu toate componentele soluției Poly după numărul de serie și versiunea software. Datele vor fi colectate din informațiile stocate pe sistemele CRM Poly. În cazul componentelor fără număr de serie sau al contractelor de servicii la nivel de sediu, SDM poate ajuta clientul să urmărească modelul și numărul de dispozitive folosind informațiile din ordinul de vânzare. Dacă este necesar, SDM va comunica cu clientul pentru a face verificări și a se asigura că activele neeligibile sunt incluse în serviciile de asistență Poly ale clientului.
³ Necesită infrastructură Poly.

Fișa de date

