



Hizmet Sunum Yöneticisi

Sanal Hizmet Sunum Yönetimi ile Poly yatırımınızı yönetmek, büyütmek ve optimize etmek için uygulama sonrası destek alın.¹ Atanmış bir uzman şirket içi kaynaklarınızı tamamlar, çözüm kullanımını analiz eder ve çözümü daha fazla benimsemenize ve Poly çözümü deneyimini en yüksek değeri elde edecek şekilde geliştirmenize yardımcı olmak için iyileştirme önerilerinde bulunur.

Sunulan hizmet beklentilerinizi karşılar

Sizin için atanmış Hizmet Sunum Yöneticisi (SDM) sunulan tüm hizmetlerin beklentilerinizi karşıladığından emin olmak için Poly üretim çözümünüzün hizmet ve destek ile ilişkili tüm yönlerini izler, analiz eder ve raporlar.

Hızlandırılmış çözüm

SDM açık hizmet sorunu güncellemeleri sağlamak ve performans ölçümleri hakkında görüşmek için düzenli program incelemeleri yürütür. Bir sorun ortaya çıktığında, sizin adınıza ilgili birimlere iletir.

Hizmet Sunum Yöneticisi

Özellikler

Müşterinin elçisi

SDM, Poly içinde elçiniz olarak çalışır ve tüm Poly hizmet programlarınıza atanan temsilcinize teknik olmayan konularda idari destek sunar.

Hizmet sunum yönetimi

Başarınız onboarding sürecinde hedeflerin belirlenmesinden sunulacak tüm hizmetlerin yerine getirilmesine ve düzenli program değerlendirmelerinin yapılmasına kadar her açıdan desteklenir.

Kapasite yönetimi

Şirketiniz geliştikçe, SDM gelecekteki iş gereksinimlerinizi karşılamak amacıyla kapasite planlama, hedef belirleme, takip ve raporlama konusunda sizinle birlikte çalışır.

Varlık yönetimi

SDM iletişim portföyünüzdeki tüm Poly varlıklarını takip eder ve raporlama yapar.²

Sürekli hizmet iyileştirme

Benimseme, kapasite, kullanım, kullanılabilirlik, olay ve değişim yönetimi için SDM tarafından karşılaştırmalı değerlendirme ve belge iyileştirme süreçlerine yönelik düzenli bir program sağlanır.³

Hizmet düzeyi yönetimi

SDM hizmet performansı hedeflerini sizinle görüşür ve KPI'lar hakkında sizinle uzlaşır. Açık hizmet sorunları ve performans ölçümlerine ilişkin bilgiler düzenli olarak yapılan toplantılarda karşılaştırılır ve değerlendirilir.

¹ Bu katma değerli hizmet seçeneği Poly çözümleri için aktif bir destek bakım sözleşmesine sahip müşteriler tarafından kullanılabilir.

² Bu programın Varlık Yönetimi özelliklerini kullanmaya hak kazanmak için, Müşterinin aktif bir Poly destek sözleşmesine sahip olması ve üretim ortamında Poly altyapısını kullanıyor olması gerekir. SDM ve Müşteri birlikte çalışarak seri numaralarına ve yazılım revizyonu düzeylerine göre tüm Poly çözüm bileşenlerinin ortak bir listesini oluşturur. Veriler, Poly CRM sistemlerinde depolanan bilgiler üzerinden toplanır. Seri numarası olmayan bileşenler veya tesise özel Hizmet sözleşmeleri için, SDM satış emri bilgilerini kullanarak cihaz modellerinin ve miktarının takibinde Müşteriye yardımcı olabilir. SDM gerekirse herhangi bir hizmet kapsamında olmayan varlıkların tespit edilmesi ve Müşterinin Poly desteği kapsamına alınmasının sağlanması için Müşteriyle irtibat kurar.

³ Poly altyapısı gerektirir.

Veri sayfası