



Service Delivery Manager:in

Mit dem virtuellen Service Delivery Management erhalten Sie Unterstützung nach der Implementierung, um Ihre Poly-Investition zu verwalten, auszubauen und zu optimieren.¹ Ein(e) zugewiesene(r) Expert:in ergänzt Ihre internen Ressourcen, analysiert die Nutzung der Lösung und gibt Verbesserungsempfehlungen, um die Akzeptanz zu steigern und die Erfahrung mit Ihrer Poly-Lösung zu optimieren und so den maximalen Nutzen zu erzielen.

Service zu Ihrer Zufriedenheit

Ihr(e) zugewiesene(r) Service Delivery Manager:in (SDM) überwacht, analysiert und berichtet über Aspekte im Zusammenhang mit dem Service und dem Support Ihrer Poly-Produktionslösung, um sicherzustellen, dass alle Leistungen zu Ihrer Zufriedenheit abgeschlossen werden.

Schnellere Lösung

Der bzw. die SDM führt regelmäßige Programmbesprechungen durch, um offene Servicefragen zu klären und Leistungskennzahlen zu diskutieren. Und wenn ein Problem auftritt, wird er bzw. sie es in Ihrem Namen weiterleiten.

Service Delivery Manager:in

Leistungsmerkmale

Customer Advocate/Kundenberater:in

Der/die SDM ist Ihr Poly Advocate und die nicht-technische Managementschnittstelle zu Ihrem designierten Vertreter für das gesamte Poly Serviceprogramm.

Service Delivery Management

Ihr Erfolg wird durch die Festlegung von Zielen beim Onboarding unterstützt, um sicherzustellen, dass die Serviceleistungen erreicht werden, und durch regelmäßige Programmüberprüfungen.

Kapazitätsmanagement

In dem Maße, wie sich Ihr Unternehmen weiterentwickelt, wird Ihr(e) SDM mit Ihnen an der Kapazitätsplanung, Zielsetzung, Überwachung und Berichterstattung arbeiten, um Ihre zukünftigen Geschäftsanforderungen zu erfüllen.

Asset-Management

Der/die SDM erstellt Tracks und Berichte zu allen Poly-Assets in Ihrem Kommunikationsportfolio.²

Kontinuierliche Serviceverbesserung

Der/die SDM bietet ein reguläres Programm zum Benchmarking und zur Dokumentation von Verbesserungsprozessen in den Bereichen Einführung, Kapazität, Nutzung, Verfügbarkeit, Incident- und Change-Management.³

Service-Level-Management

Der/die SDM bespricht mit Ihnen die Service-Performance-Ziele und vereinbart KPIs. Informationen zu offenen Serviceproblemen und Leistungskennzahlen werden in regelmäßig stattfindenden Meetings verglichen und überprüft.

¹ Diese Option der Zusatzleistung steht Kund:innen zur Verfügung, die einen gültigen Support-Wartungsvertrag für ihre Poly-Lösung haben.
² Um sich für die Asset-Management-Funktionen dieses Programms anzumelden, muss der Kunde bzw. die Kundin über einen gültigen Poly-Supportvertrag verfügen und die Poly-Infrastruktur in seiner/ihrer Produktionsumgebung nutzen. Der SDM und der Kunde bzw. die Kundin identifizieren gemeinsam die Liste aller Poly-Lösungskomponenten anhand der Seriennummer und des Software-Revisionsstands. Die Daten werden über die in den Poly CRM-Systemen gespeicherten Informationen erfasst. Bei Komponenten ohne Seriennummer oder standortbasierten Servicevereinbarungen kann der SDM den Kunden bei der Verfolgung des Modells und der Menge der Geräte mithilfe von Kundenauftragsinformationen unterstützen. Bei Bedarf wird der SDM den Kunden beauftragen, Nachforschungen anzustellen und sicherzustellen, dass nicht berechnete Vermögenswerte als Teil des Poly-Supports des Kunden bzw. der Kundin aufgenommen werden.
³ Erfordert Poly-Infrastruktur

Datenblatt

