



Manažér poskytovania služieb

Získajte podporu po implementácii, aby ste mohli spravovať, zväčšovať a optimalizovať svoju investíciu do riešení spoločnosti Poly pomocou virtuálnej správy poskytovania služieb.¹ Pridelený odborník dopĺňa vaše interné zdroje, analyzuje používanie riešení, odporúča zdokonalenia, ktoré pomôžu zlepšiť prijatie, a v maximálnej miere zlepšuje zážitok z riešenia Poly.

Služba poskytovaná k vašej spokojnosti

Pridelený manažér poskytovania služieb (SDM) monitoruje, analyzuje a podáva správy o aspektoch súvisiacich so službou a podporou vášho produkčného riešenia Poly s cieľom zabezpečiť, aby sa všetky výstupy realizovali k vašej spokojnosti.

Zrýchlené riešenie problémov

SDM uľahčuje pravidelné kontroly programu s cieľom poskytovať aktualizácie otvorených problémov so službami a diskutovať o metrikách výkonu. Keď sa vyskytne problém, bude ho eskalovať vo vašom mene.

Manažér poskytovania služieb

Funkcie

Zástupca zákazníka

Manažér poskytovania služieb (Service Delivery Manager - SDM) slúži ako váš zástupca v spoločnosti Poly a prepojenie pre netechnické riadenie na určeného zástupcu pre celý program služieb spoločnosti Poly.

Správa poskytovania služieb

Váš úspech podporuje stanovenie cieľov na začiatku spolupráce, aby sa zaručilo splnenie výstupov služieb, a zabezpečenie pravidelných kontrol programu.

Správa kapacít

V priebehu vývoja vašej spoločnosti bude SDM s vami spolupracovať na plánovaní kapacít, stanovovaní cieľov, monitorovaní a vykazovaní tak, aby to vyhovovalo vašim budúcim obchodným potrebám.

Správa aktív

SDM sleduje a podáva správy o všetkých aktívach Poly vo vašom komunikačnom portfóliu.²

Neustále zlepšovanie služieb

SDM poskytuje pravidelný program na porovnávanie a dokumentovanie procesov zlepšovania v oblasti prijatia, kapacity, využitia, dostupnosti, riadenia incidentov a zmien.³

Správa úrovne služieb

SDM s vami prediskutuje ciele výkonnosti služieb a dohodne sa na KPI. Informácie o otvorených problémoch so službami a metrikách výkonnosti sa budú porovnávať a prehodnocovať počas pravidelných stretnutí.

¹ Táto možnosť služby s pridanou hodnotou je dostupná pre zákazníkov, ktorí majú uzatvorenú aktívnu zmluvu o zachovaní podpory pre svoje riešenie Poly.
² Zákazník musí mať uzatvorenú aktívnu zmluvu o podpore spoločnosti Poly a využívať infraštruktúru spoločnosti Poly vo svojom produkčnom prostredí, aby mal nárok na funkcie správy aktív tohto programu. SDM a zákazník vzájomne identifikujú zoznam všetkých komponentov riešenia Poly podľa sériového čísla a úrovne revízie softvéru. Údaje sa zhromaždia prostredníctvom informácií uložených v systémoch Poly CRM. V prípade nesériových komponentov alebo zmlúv o poskytovaní služieb založených len na lokalite môže SDM pomôcť zákazníkovi so sledovaním modelov a množstva zariadení pomocou informácií uvedených v predajných objednávkach. V prípade potreby SDM zapojí zákazníka, aby prešetril a zabezpečil zahrnutie neoprávnených aktív do podpory Poly zákazníka.
³ Vyžaduje sa infraštruktúra spoločnosti Poly.

Produktový list