



Tjänsteleveransansvarig

Få support efter driftsättningen för att hantera, expandera och optimera Poly-investeringen med en virtuell tjänsteleveransansvarig.¹ En tilldelad expert kompletterar befintliga interna resurser, analyserar användningsfall för lösningarna och erbjuder rekommendationer på förbättringar för att öka acceptans och förbättra upplevelsen med Poly-lösningarna för ett maximalt värde.

Tjänster som erbjuds till kundens belåtenhet

Den tjänsteleveransansvarige övervakar, analyserar och rapporterar gällande aspekter relaterade till tjänsterna och support för Poly-produktionslösningarna. Målet är att garantera att alla leveranser slutförs och alla är nöjda.

Snabbare resultat

Den tjänsteleveransansvarige underlättar regelbundna programgranskningar för att erbjuda uppdateringar gällande öppna tjänsteärenden och diskutera prestandamåtvärden. När ett problem uppstår eskalerar den tjänsteleveransansvarige det åt er.

Tjänsteleveransansvarig

Egenskaper

Kundstödjare

Den tjänsteleveransansvarige fungerar som en Poly-förespråkare och det icke-tekniska gränssnittet för den utsedda representanten för alla Poly-serviceprogram.

Tjänsteleveranshantering

Framgången stöds på alla sätt, från att fastställa mål vid registrering och säkerställa att serviceleveranser uppfylls till att erbjuda regelbundna programgranskningar.

Kapacitetshantering

Allt eftersom företaget utvecklas arbetar tjänsteleveransansvarig tillsammans med er för bättre kapacitetsplanering, målsättning, övervakning och rapportering i syfte att möta framtida affärsbehov med rätt resurser.

Resursförvaltning

Den tjänsteleveransansvarige upprättar färdplaner och rapporter om alla Poly-resurser i kommunikationsportföljen.²

Fortsatt förbättring av tjänsterna

Den tjänsteleveransansvarige erbjuder regelbundet processer för att förbättra program och dokumentation för bättre hantering av implementering, kapacitet, nyttjande, tillgänglighet, incidenter och förändringar.³

Tjänstenivåhantering

Den tjänsteleveransansvarige diskuterar tjänsternas prestandamål med er för att komma fram till rätt KPI:er. Information om öppna tjänsteärenden och prestationsmätvärden jämförs och granskas under regelbundna möten.

¹ Den här mervärdestjänsten finns tillgänglig för kunder som har ett aktivt supportunderhållsavtal för sin Poly-lösning.
² För att kvalificera sig för funktionerna med resurshantering i det här programmet måste kunden ha ett aktivt Poly-supportavtal och använda Poly-infrastruktur i produktionsmiljön. Tjänsteleveransansvarig (SDM) och kunden identifierar tillsammans listan över alla Poly-lösningsskomponenter per serienummer och nivå på programvaruversioner. Data samlas in med informationen som lagras i Poly CRM-systemen. För komponenter utan serienummer eller endast platsbaserade tjänsteavtal kan tjänsteleveransansvarig hjälpa kunden att spåra modellen och antalet enheter med information från försäljningsordern. Vid behov kan tjänsteleveransansvarig kontakta kunden för att undersöka vad som gäller och garantera att ooberättigade resurser ingår som en del av kundens Poly-support.
³ Kräver Poly-infrastruktur.

Datablad