



## Resident Tech

Con i servizi Resident Technical di Poly, avrete a vostra disposizione le risorse qualificate appropriate per supportare il vostro ambiente UC, con un modello in quattro livelli che prevede costi flessibili e scalabili. Le opzioni comprendono una scelta tra Resident Technician o Resident Engineer, oltre a Solution Engineer onsite o da remoto. E se necessario, possiamo supportare anche l'esigenza di nulla osta di sicurezza di livello Secret o Top Secret per qualsiasi risorsa.<sup>1,2,3,4</sup>

## Comunicazioni ininterrotte

Acquisite le risorse necessarie a soddisfare le esigenze specifiche delle vostre soluzioni UC mission-critical e ad aumentare l'efficienza aziendale in fatto di comunicazione e collaborazione.

## Estensione delle risorse IT

Un consulente di fiducia residente in sede ridurrà il carico del vostro team IT, fornendo una serie di servizi di supporto e amministrazione del sistema per l'intero ciclo di vita della soluzione, dall'installazione alla risoluzione dei problemi fino alla gestione del fine vita, lasciando liberi i vostri professionisti IT di dedicarsi ad altre questioni.

## Risoluzione più rapida dei problemi

Riducete al minimo il tempo improduttivo con il massimo livello di supporto e i tempi di risposta più rapidi possibile. Il tecnico residente fungerà da singolo punto di contatto e offrirà supporto per la gestione quotidiana con le risorse Poly corrette, garantendo una rapida risoluzione di attività e problemi critici.

# Resident Tech

## Funzioni

### Accesso diretto al supporto Poly

Il Resident Tech funge da singolo punto di contatto di Poly per il supporto tecnico, i team di ricerca e sviluppo, i sistemi di laboratorio e la gestione delle escalation.

### Un consulente di fiducia

Si tratta di una risorsa residente che opera da consulente di fiducia per le vostre esigenze aziendali e di comunicazione. Sulla base di una profonda conoscenza della vostra azienda, offre best practice di settore, competenze tecniche e raccomandazioni per migliorare le prestazioni e la disponibilità della soluzione Poly.

### Scegliete le opzioni di supporto

A seconda di specifiche esigenze tecniche e aziendali, è possibile ottenere supporto di livello 1 o 2 da un Resident Technician, un Resident Engineer o un Solution Engineer.

### Competenze tecniche

Questo servizio è stato concepito per portare le competenze tecniche Poly direttamente presso la vostra sede per la gestione del ciclo di vita, il supporto e l'amministrazione del sistema, oltre che per fornire consulenze per le vostre soluzioni di collaborazione.

### Supporto per le operazioni quotidiane

Presso la vostra sede, uno o più tecnici supportano le operazioni quotidiane, risolvono i problemi tecnici e forniscono consulenza e supporto per la gestione a livello di servizio della vostra soluzione Poly.

<sup>1</sup> A seconda della complessità del sito, Poly fornirà al Cliente uno o più tecnici residenti presso la sua sede designata per la durata specificata sul PO, a partire da non oltre novanta (90) giorni dalla data di ricezione del PO. La data di inizio della collaborazione del tecnico è subordinata alla capacità di Poly di individuare un candidato ragionevolmente accettabile per il Cliente entro trenta (30) giorni dalla data di ricezione del PO.  
<sup>2</sup> Il periodo standard dell'impegno di un tecnico è di 12 mesi, ma la durata può essere ripartita proporzionalmente in qualsiasi numero di mesi.  
<sup>3</sup> È previsto un canone di avvio del programma per ogni tecnico che ne copre l'assunzione.  
<sup>4</sup> Tutti i tecnici sono soggetti alla disponibilità di risorse.

## Scheda tecnica

