



Service Delivery Manager

Assicuratevi il supporto post-implementazione per gestire, far crescere e ottimizzare il vostro investimento Poly con il servizio virtuale Service Delivery Management.¹ Un esperto assegnato integrerà le risorse interne, analizzerà l'utilizzo e della soluzione e fornirà consigli per migliorare l'adozione e l'esperienza d'uso della soluzione Poly, assicurandovi il massimo valore.

Soddisfazione garantita

Il Service Delivery Manager (SDM) assegnato monitora, analizza e genera rapporti sugli aspetti pertinenti all'assistenza e al supporto della soluzione di produzione Poly in uso, con l'obiettivo di garantire che tutti i risultati finali siano a soddisfazione del Cliente.

Risoluzione accelerata

L'SDM facilita le revisioni periodiche del programma per fornire aggiornamenti sui problemi di assistenza aperti e discutere le metriche delle prestazioni. Se dovesse sorgere un problema, si occupa dell'escalation al posto del Cliente.

Service Delivery Manager

Funzioni

Promozione del cliente

L'SDM opera come un vostro promotore presso Poly e costituisce l'interfaccia di gestione non tecnica con il vostro rappresentante designato per tutti i programmi di assistenza Poly.

Gestione della fornitura di servizi

Per assicurare il vostro successo, vengono definiti degli obiettivi in fase di onboarding per conseguire risultati finali soddisfacenti accompagnati da revisioni periodiche del programma.

Gestione dei volumi

L'SDM seguirà l'evoluzione della vostra azienda, collaborerà alla pianificazione delle risorse, alla definizione degli obiettivi, al monitoraggio e al reporting per soddisfare le vostre esigenze future.

Gestione degli asset

L'SDM definisce piani di monitoraggio e rapporti su tutti gli asset Poly per la comunicazione.²

Miglioramento continuo dell'assistenza

L'SDM propone un programma regolare di confronto e documentazione dei processi di miglioramento per assicurare corretti processo di adozione delle risorse, volumi, utilizzo, disponibilità e gestione di incidenti e modifiche.³

Gestione dei livelli di assistenza

L'SDM discuterà con voi gli obiettivi di prestazioni del servizio e concorderà i KPI. Le informazioni sui ticket di assistenza aperti e sulle metriche delle prestazioni saranno confrontate e riviste durante le riunioni periodiche.

¹ Questa opzione di assistenza a valore aggiunto è a disposizione dei clienti che mantengono attivo un contratto di manutenzione di supporto per la loro soluzione Poly.
² Per qualificarsi per le funzioni di gestione degli asset di questo programma, il cliente deve mantenere attivo un contratto di supporto Poly e utilizzare l'infrastruttura Poly nel proprio ambiente di produzione. L'SDM e il Cliente identificheranno reciprocamente l'elenco di tutti i componenti della soluzione Poly in base al numero di serie e al livello di revisione del software. I dati saranno raccolti attraverso le informazioni memorizzate nei sistemi CRM Poly. Per i componenti privi di numero di serie o i contratti di assistenza per sito, l'SDM potrà aiutare il cliente a monitorare il modello e la quantità dei dispositivi utilizzando le informazioni degli ordini di vendita. Se necessario, l'SDM coinvolgerà il Cliente nelle indagini al fine di garantire che gli asset non autorizzati siano inclusi nel supporto Poly del Cliente.
³ Richiede un'infrastruttura Poly.

Scheda tecnica