



Responsable technique de compte (TAM)

Renforcez votre équipe technique grâce à un programme de support à distance proactif pour vos solutions Poly critiques. Profitez d'un temps de réponse plus rapide pour vos demandes de service, ainsi que de recommandations pour favoriser l'adoption des solutions de collaboration au sein de votre entreprise et atteindre vos objectifs commerciaux.

Maintenez le rythme

Collaborez avec votre responsable technique de compte expérimenté pour minimiser les temps d'arrêt et maintenir votre productivité à un niveau optimal. Votre TAM bénéficie du soutien d'un réseau d'experts à distance, disponibles 24 h/24 et 7 j/7, avec assistance technique de niveau 3, recherche et développement, systèmes de laboratoire et assistance avec transfert des problèmes, assurant un niveau de prise en charge élevé et des temps de réponse réduits.

Améliorez votre expertise informatique

Renforcez les compétences de votre équipe avec une expertise technique supplémentaire pour bénéficier de conseils, identifier de manière proactive les problèmes, obtenir des recommandations visant à améliorer les configurations, optimiser l'utilisation des produits et solutions, et ajuster votre environnement afin d'atteindre pleinement vos objectifs commerciaux.

Optimisez votre retour sur investissement

Votre TAM veille à ce que vous bénéficiiez de la communication et de la collaboration de qualité pour lesquelles vous avez investi, en vous fournissant des informations et des recommandations éprouvées pour favoriser l'adoption des solutions vidéo au sein de votre entreprise.

Responsable technique de compte (TAM)

Caractéristiques

Identification proactive des problèmes

Votre TAM assure un suivi permanent des demandes d'assistance afin de repérer les problèmes récurrents et recommande de manière proactive des modifications de configurations, de produits et de services pour remédier à ces problèmes.

Bénéficiez d'un allié dévoué à votre réussite

Il est entièrement dévoué à votre réussite. Sa formation polyvalente lui permet d'assumer différents rôles et il dispose de l'autorité nécessaire pour faire valoir vos intérêts auprès de Poly afin de résoudre les problèmes et optimiser l'utilisation et la configuration de la solution.

Alignez vos objectifs technologiques et commerciaux

Votre TAM assure la gestion de la relation technique et commerciale en alliant habilement ses compétences techniques et les connaissances de votre secteur d'activité. Il vous consulte et vous propose des recommandations avisées pour créer et optimiser votre environnement de collaboration, en alignant parfaitement vos objectifs commerciaux.

Augmentez l'adoption par les utilisateurs finaux

Il collaborera avec vous pour définir des objectifs visant à améliorer l'adoption de la vidéo et à optimiser les communications ainsi que l'efficacité opérationnelle de votre entreprise. La mise en place et le suivi de mesures de performance concrètes constituent un moyen essentiel pour évaluer le succès de ces initiatives.

Rapports de gestion des actifs

Le TAM effectue une évaluation complète du déploiement de votre solution vidéo, facilitant ainsi la prise de décisions opérationnelles et stratégiques basées sur les données. Il dispose d'une compréhension approfondie de la répartition mondiale de vos terminaux vidéo et réduit les risques globaux¹.

Qualité de service

Déterminé à assurer une qualité de service irréprochable, votre TAM rend compte des indicateurs clés de performance du service, compare les résultats à vos objectifs de niveau de service et coordonne les efforts de résolution, notamment en gérant les risques, les imprévus et les problèmes éventuels.

Durée du contrat

Déterminez le nombre d'heures nécessaires à votre responsable attitré pour assurer la surveillance, l'analyse et la communication des aspects commerciaux liés au support de votre solution Poly. Les blocs sont disponibles par créneaux de huit heures par mois pendant une période d'un an pour répondre à vos besoins².

Responsable technique de compte attitré

Pour une assistance plus individualisée, nous vous proposons une prestation personnalisée avec la désignation d'un TAM attitré pour organiser tous les trimestres des réunions de suivi des prestations et pour vous communiquer en toute confidentialité les mises à jour de la feuille de route de la solution Poly.³

¹ Ces indicateurs sont obtenus à partir des données générées par le logiciel Poly Lens du client.

² Le responsable technique de compte (TAM) sera disponible pour un nombre d'heures spécifique par an, défini par le numéro de référence du service TAM acheté par le Client. Dans le cas d'un TAM attitré, le nombre d'heures sera spécifié dans le devis personnalisé et le responsable en question sera uniquement disponible pendant les heures ouvrables. Dans le cas où le client ne renouvelle pas le service, les heures du TAM non utilisées ne seront pas remboursées. Une marge de 10 % est prévue pour les heures supplémentaires afin que vous puissiez vous adapter en fonction de vos activités. Poly effectuera un rapprochement annuel pour déterminer le niveau de service nécessaire pour l'année suivante. En cas de modification du niveau de support ou du nombre moyen d'heures mensuelles, Poly se réserve le droit d'ajuster les tarifs en fonction de sa liste tarifaire en vigueur. Afin d'estimer correctement le nombre d'heures nécessaires par an, il est essentiel d'examiner en amont les objectifs commerciaux du client, les exigences de service ainsi que la complexité de leur solution Poly.

³ La communication d'informations confidentielles sur la feuille de route de la solution Poly est soumise à la signature d'un accord de non-divulgateion.

Fiche technique