



### **Gestionnaire de prestation de services**

Bénéficiez d'un support après la mise en service pour gérer, développer et optimiser votre investissement Poly grâce à la gestion virtuelle de prestation de services.<sup>1</sup> Un expert dédié vient compléter vos ressources internes, analyse l'utilisation de votre solution et vous fournit des recommandations d'optimisation pour favoriser l'adoption et améliorer l'expérience de la solution Poly afin d'en tirer le maximum de valeur.

### **Un service livré pour votre entière satisfaction**

Votre gestionnaire de prestation de services (SDM) attiré suit, analyse et rend compte des éléments liés au service et au support de votre solution de production Poly, avec pour objectif de s'assurer que vous êtes satisfait des prestations réalisées.

### **Accélérer la résolution des problèmes**

Le SDM organise régulièrement des réunions de suivi du programme pour vous tenir informé de l'avancée de la résolution des problèmes de service et discuter des indicateurs de performance. Si vous rencontrez un problème, il s'assurera de le faire remonter pour vous.

# Gestionnaire de prestation de services

## Caractéristiques

### Un soutien client

Le gestionnaire de prestation de services (SDM) sera votre interlocuteur privilégié auprès de Poly et le référent managérial pour les problèmes non techniques auprès de votre représentant désigné pour l'ensemble du programme de services Poly.

### Gestion de la prestation de services

Nous contribuons à votre succès en définissant des objectifs dès le début pour garantir la satisfaction des exigences de service, et en effectuant des évaluations régulières du programme.

### Gestion de la capacité

À mesure que votre entreprise se développe, votre responsable dédié vous accompagnera dans la planification des ressources, la définition des objectifs, le suivi et l'établissement de rapports afin de répondre à vos futurs besoins.

### Gestion des ressources

Le SDM est responsable de la gestion et du suivi de tous les actifs Poly de votre portefeuille de communications.<sup>2</sup>

### Amélioration continue des services

Le SDM organise régulièrement des programmes pour évaluer et documenter les processus d'amélioration concernant l'adoption, la capacité, l'utilisation, la disponibilité et la gestion des incidents et des changements.<sup>3</sup>

### Gestion du niveau de service

Le SDM vous consultera sur les objectifs de performance du service et s'accordera avec vous sur les indicateurs clés de performance. Lors des réunions, il procédera à une évaluation approfondie des problèmes de service en cours, ainsi que des indicateurs de performance.

<sup>1</sup> Cette option de service supplémentaire est disponible pour les clients qui disposent d'un contrat de maintenance et d'assistance en vigueur pour leur solution Poly.

<sup>2</sup> Pour pouvoir bénéficier des fonctionnalités de gestion des ressources de ce programme, le Client doit disposer d'un contrat d'assistance Poly en vigueur et utiliser l'infrastructure Poly dans son environnement de production. Le SDM et le Client établiront la liste de tous les composants de la solution Poly, en spécifiant les numéros de série et les versions logicielles. Les données seront collectées à partir des informations stockées dans les systèmes CRM de Poly. Si les composants ne possèdent pas de numéro de série ou si les accords de service sont spécifiques à un site, le SDM pourra aider le Client à déterminer le modèle et la quantité des appareils en se référant aux informations de commande. Si cela est nécessaire, le SDM collaborera avec le Client pour vérifier et s'assurer que les actifs non éligibles sont bien intégrés au support Poly du Client.

<sup>3</sup> Nécessite une infrastructure Poly.

## Fiche technique

© Copyright 2023 HP Development Company, L.P. Les informations contenues dans le présent document peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis. Les seules garanties relatives aux produits et services HP sont énoncées dans les déclarations de garantie expresse fournies avec ces produits et services. Aucune information du présent document ne saurait être considérée comme constituant une garantie complémentaire. HP décline toute responsabilité quant aux éventuelles erreurs ou omissions techniques ou rédactionnelles qui pourraient être constatées dans le présent document.

Novembre 2023

