

Polycom® Global Support Services

Lista di controllo per l'acquisizione di clienti di Elite Service



Polycom ritiene che siano necessarie molte attività preparatorie al fine di garantire il massimo livello di soddisfazione ai clienti di Elite Service. Tra tali attività in occasione dell'acquisizione di nuovi clienti vi sono le seguenti:

- Polycom assegna un Elite Service Manager (ESM) e un Elite Service Engineer (ESE) all'account Elite Service. Questi soggetti lavorano direttamente con il cliente per aiutarlo nella familiarizzazione con l'ambiente di conferenza.
- ESM e ESE lavorano con il cliente per creare una mappatura dell'ambiente di conferenza a più livelli (solitamente queste attività includono documentazione dell'inventario hardware e software, sale e sedi destinate alle conferenze, assegnazione del servizio per componente e il metodo concordato per il monitoraggio delle modifiche all'inventario).
- Polycom procede all'addestramento delle risorse del cliente sulle modalità di accesso al supporto tecnico.
- Polycom lavora con il cliente per esaminare le versioni hardware e software in uso e pianificare gli aggiornamenti delle apparecchiature.
- ESM e ESE definiscono e documentano i processi aziendali nel corso dei primi incontri con il cliente tra cui:
 - Elaborazione del flusso di chiamate, compresi i numeri di accesso dedicati per l'azienda. Nota: si invita a utilizzare il numero di telefono principale +44 (0)1753 723200.
 - Processo di gestione RMA
 - Pianificazione delle riunioni sullo stato
 - Generación de informes
 - Analisi dei ruoli e delle responsabilità delle parti coinvolte, informazioni di contatto, elenchi di assistenza per le procedure di escalation e struttura organizzativa (se disponibile)
 - Analisi e comprensione del diagramma dell'infrastruttura di rete del cliente
 - Analisi e comprensione delle strategie di aggiornamento e downgrade, dei requisiti e delle procedure del cliente.

Ulteriori informazioni

Contattate il partner o il rappresentante di vendita Polycom per ulteriori informazioni sui vantaggi della preparazione per Elite Service.

Lista di controllo per l'acquisizione di clienti di Elite Service

Polycom EMEA
270 Bath Road, Slough, Berkshire SL1 4DX, UK
(T) +44 (0)1753 723000
(F) +44 (0)1753 723010
www.polycom.com



© 2008, Polycom, Inc. Tutti i diritti riservati. POLYCOM®, il logo Polycom contrassegnato dai "triangoli" nonché i nomi e i marchi associati ai prodotti Polycom sono marchi commerciali e/o marchi di servizi di Polycom, Inc. e sono marchi registrati e/o di diritto comune negli Stati Uniti e in altri Paesi. Tutti gli altri marchi appartengono ai rispettivi proprietari. Non sono consentite la riproduzione e la copia di alcuna sezione del presente documento in nessuna forma o con nessun mezzo, per nessun fine eccetto per uso personale del destinatario, senza il consenso scritto di Polycom.

Part No. 3726-47523-007 Rev 0509