



Technicien résident

Avec le service technique résident de Poly, vous disposez des ressources adéquates pour votre environnement de communications unifiées, avec un modèle à quatre niveaux pour garantir le niveau d'expertise adapté à vos besoins et à votre budget. Selon votre choix, vous pouvez opter pour des techniciens résidents ou des ingénieurs résidents sur site, ainsi que des ingénieurs de solutions sur site ou à distance. Et si vous avez besoin d'une cote de sécurité secret ou top-secret pour l'une de ces ressources, nous pouvons également vous accompagner dans cette démarche^{1,2,3,4}.

Garantissez une communication fluide

Bénéficiez de ressources dédiées répondant aux besoins uniques de vos solutions de communications unifiées critiques, afin d'assurer leur bon fonctionnement et de favoriser une communication et une collaboration qui permettent d'atteindre de meilleurs résultats commerciaux.

Développez vos ressources informatiques

Votre conseiller résident permet d'alléger la charge de travail de votre équipe informatique, en assurant une série de tâches d'administration système et d'assistance tout au long du cycle de vie de la solution, de l'installation à la résolution des problèmes en passant par la gestion de la fin de vie, libérant ainsi vos équipes IT pour qu'elles puissent se consacrer à d'autres problèmes.

Résolution plus rapide des problèmes

Minimisez les temps d'arrêt en bénéficiant des temps de réponse les plus rapides et du plus haut niveau de support possible. Le technicien résident sera votre interlocuteur privilégié et vous aidera dans la gestion quotidienne de votre activité en utilisant les ressources Poly appropriées pour assurer une résolution rapide des tâches et des problèmes critiques.

Technicien résident

Caractéristiques

Accès direct à l'assistance Poly

Le technicien résident est votre interlocuteur unique pour l'assistance technique Poly, les équipes de recherche et développement, les systèmes de laboratoire et la hiérarchisation des problèmes.

Un conseiller fiable

Votre technicien résident est un conseiller fiable qui répond à vos besoins commerciaux et de communication. Il allie les meilleures pratiques du secteur, les connaissances de votre entreprise et son expertise technique pour vous fournir des réponses et des recommandations afin d'améliorer les performances et le fonctionnement de votre solution Poly.

Choisissez vos options d'assistance

En fonction de vos besoins techniques et commerciaux, bénéficiez de l'assistance d'un technicien résident de niveau 1 ou 2, d'un ingénieur résident ou d'un ingénieur solution.

Expertise technique

Ce service vous permet de disposer d'experts techniques Poly compétents directement sur votre site pour assurer la gestion du cycle de vie, l'assistance et l'administration système, ainsi que pour vous conseiller sur vos solutions de collaboration.

Soutien des opérations quotidiennes

Intervenant sur votre site, ce technicien vous accompagne dans vos opérations quotidiennes, résout les problèmes techniques et vous fournit une assistance et des conseils pour la gestion du niveau de service de votre solution Poly.

¹ Selon la configuration technique du site, Poly déploiera un ou plusieurs techniciens sur le site désigné par le Client, pour la durée spécifiée dans le bon de commande, et ce, dans un délai maximal de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la réception du bon de commande. La date d'entrée en fonction du technicien dépend de la capacité de Poly à trouver un candidat jugé raisonnablement acceptable par le Client dans les trente (30) jours suivant la réception du bon de commande.

² La durée d'intervention standard d'un technicien est de 12 mois, mais elle peut être ajustée au prorata en fonction du nombre de mois souhaité.

³ Des frais de démarrage uniques sont facturés pour chaque technicien afin de couvrir les frais de recrutement.

⁴ Tous les techniciens sont soumis à la disponibilité des ressources.

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