Poly Elite

Firemní procesy jsou do značné míry závislé na nástrojích pro virtuální spolupráci, a proto je pro vás prostředí sjednocené komunikace nejvyšší prioritou. Potřebujete tým podpory, který rozumí vašemu jedinečnému prostředí a specifickým potřebám. Naše služba Elite poskytuje ucelenou strategii podpory, optimalizuje výkon a zvyšuje návratnost investic.

Jedno kontaktní místo, kde získáte potřebnou pomoc

Společnost Poly vám přidělí vyhrazeného manažera úspěchu zákazníka (CSM), který bude monitorovat, analyzovat a podávat zprávy o službách a podpoře vašich řešení Poly.

Technická podpora, na kterou se můžete vždy spolehnout

TAM je hlavní technický zdroj, který spravuje eskalace, aktualizuje CSM, nabízí doporučení pro plánování nasazení, zajišťuje kontrolu verzí pro aktualizace softwaru i hardwaru a dohlíží na vzdálené nasazení aktualizací systému.

Můžete se spolehnout na obnovení provozu během chvilky

Společnost Poly poskytne předběžnou výměnu[1] za jakýkoli vadný hardwarový komponent, na který se vztahuje služba Elite. Pokud zástupce technické podpory společnosti Poly rozhodne, že k vyřešení problému je zapotřebí náhradní díl, bude náhradní díl odeslán společností Poly se zaplacením všech přepravních poplatků a dodáním další pracovní den pomocí expresní služby dopravce.

Poly Elite

Funkce

Nepřetržitá prioritní technická podpora určenému týmu

Získejte telefonický přístup k týmu zákaznické podpory, který je obeznámen s nasazením a pomáhá při nepřetržitém řešení problémů.

Podpora ekosystému cloudových partnerů (ECPS)

Podpora ekosystému cloudových partnerů (ECPS) zlepšuje reakční dobu v cloudových řešeních s podporou ekosystému Poly tím, že funguje jako primární kontaktní místo. Pokud podpora společnosti Poly obdrží žádost ohledně produktu Poly používaného v prostředí schváleného strategického cloudového partnera, budeme na vyřešení problému spolupracovat přímo s cloudovým partnerem.

Proaktivní správa verzí softwaru

Váš tým Elite vás informuje o nejnovějších verzích a o tom, jaký mají vliv na vaše systémy a prostředí.

Pomoc při aktualizaci a upgradu softwaru

TAM ve spolupráci s vámi doporučuje, plánuje a dohlíží na vzdálené nasazení všech aktualizací a upgradů softwaru Poly. Zohledňuje vaše prostředí a vzájemné závislosti, aby minimalizoval riziko a dopad na vaše provozní prostředí.

Spravujeme váš seznam prostředků pro spolupráci Poly

Abyste měli přehled o nástrojích pro spolupráci, katalogizuje váš tým Elite veškerý hardware infrastruktury, sítě a koncových bodů, včetně hlasových produktů, pokud je služba Elite v prostředí Poly pokrývá.

Přehled programu služby Elite

CSM a TAM pořádají pravidelné schůzky s přidělenou kontaktní osobou, na kterých se řeší stav služeb, otevřené strategické problémy, shrnutí nových iniciativ a aktualizace nových produktů a jejich použitelnost ve vašem prostředí.

Vylepšený prémiový software Poly Lens

Odemkněte přístup k prémiovým funkcím aplikace Poly Lens. Získejte lepší přehled o investicích do zařízení určených pro spolupráci a zajistěte si tak optimální nasazení, hlášení využití, proaktivní řešení problémů a bezproblémovou integraci do stávajících IT systémů. Další informace jsou k dispozici na https://info.lens.poly.com/docs/licenses/poly-plus-features

Přístup k portálu podpory Poly

Portál podpory Poly umožňuje registrovat produkty, vyhledávat licence, vytvářet a prohlížet servisní tikety, kontrolovat výměny dílů, stahovat produktovou dokumentaci a software pro koncová zařízení Poly a mnoho dalšího. Přístup k portálu podpory Poly je k dispozici na www.poly.com/support

Slevy na profesionální služby

Jako zákazník služby Elite máte nárok na exkluzivní slevy na profesionální služby.

Volitelné placené služby

Rozšiřte službu Elite o další možnosti – podpora u zákazníka s vysláním autorizovaného technika na místo instalace náhradního dílu, reakce do čtyř hodin zajišťující dodání náhradních dílů s vysláním autorizovaného technika na místo instalace do čtyř hodin od konečné diagnózy a dodatečný čas se správou úspěchu zákazníka a technickou správou účtů pro zákazníky s vysoce decentralizovanými řešeními Poly.

[1] poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement.

Datový list

© Copyright 2023 HP Development Company, L.P. Zde obsažené informace se mohou měnit bez předchozího upozornění. Jediná záruka k produktům a službám společnosti HP je určena záručními podmínkami přiloženými k těmto produktům a službám. Ze žádných zde uvedených informací nelze vyvodit existenci dalších záruk. Společnost HP není odpovědná za technické nebo redakční chyby ani za opomenutí vyskytující se v tomto dokumentu.

Říjen 2023