



Poly Elite

ビジネスプロセスのオンラインのコラボレーションツールへの依存度が大きいため、ユニファイドコミュニケーション環境は最も最重度の高い存在になっています。お客様には、お客様固有の環境とニーズを理解しているサポートチームが必要です。弊社のエリートサービスでは、総合的なサポート戦略を通じて、パフォーマンスの最適化とROIの向上を実現しています。

一元的な連絡窓口を通じて必要な支援を得ることができる

Polyでは、専任のカスタマーサクセスマネージャー（CSM）を任命して、Polyソリューションのサービスとサポートに関するモニタリング、分析、およびレポート作成を行います。

いつでも頼りになる技術サポート

TAMは、エスカレーションの管理、CSMへの最新情報の提供、導入計画に関する推奨事項の提供、ソフトウェアおよびハードウェア製品のアップグレードのバージョン管理、システムアップグレードのリモート導入の監督を行う主要なテクニカルリソースです。

不具合への迅速な対応

Polyは、エリートサービスでカバーされるあらゆるハードウェアコンポーネントの故障について、先出し交換サービス[1]を提供しています。Polyのテクニカルサポート担当者が、問題の解決に部品交換が必要であると判断した場合、速達配送サービスを利用し、運賃全額元払いで翌営業日に交換用部品をお届けします。

特長

指定されたチームへの24時間365日優先テクニカルサポート

アカウント固有の電話アクセスを受け取ると、お客様の展開状況を熟知したカスタマーサポートチームが24時間体制でお客様の問題解決を支援します。

エコシステムクラウドパートナーサポート (ECPS)

エコシステムクラウドパートナーサポート (ECPS) が、お客様の主要な窓口となり、Poly対応エコシステムクラウドソリューションにおける応答時間を短縮します。Polyサポートが承認された戦略的クラウドパートナー環境で使用されるPoly製品へのリクエストを受け取った場合、当社はクラウドパートナーと直接協力して問題を解決します。

プロアクティブなソフトウェアバージョン管理

Eliteチームが最新のリリースに関する情報とお使いのシステムと環境への適用方法に関する情報を提供します。

ソフトウェアのメンテナンスアップデートとアップグレードを支援

TAMがお客様と協力し、すべてのPolyソフトウェアのリモートアップデート、リモートアップグレードの提案、計画、監視を行います。その際、お客様の環境と相互依存性を考慮し、稼働環境へのリスクと影響を最小限に抑えます。

Polyコラボレーションアセットリストを維持

お客様にコラボレーションツールの概要を提供するため、EliteチームはPoly環境内でEliteサービスの対象となっているすべてのインフラストラクチャ、ネットワーク、エンドポイントハードウェア (音声製品など) のリストを作成します。

Eliteサービスプログラムのレビュー

CSMとTAMは、割り当てられた連絡先と定期的にステータスミーティングを実施し、サービスステータス、未解決の戦略的問題、新しいイニシアチブの概要、新製品リリースの最新情報、および製品の環境への適用性について取り上げます。

アップグレードされたPoly Lensプレミアムソフトウェア

Poly Lensプレミアム機能へのアクセスを可能にします。コラボレーションデバイスへの投資をよりの確に可視化することで、最適な展開、使用状況レポート、プロアクティブなトラブルシューティング、既存のITシステムへのスムーズな統合を確実に実現できます。詳細はこちら：
<https://info.lens.poly.com/docs/licenses/poly-plus-features>

Polyサポートポータルへのアクセス

Polyサポートポータルでは、製品の登録、ライセンスの検索、サービスチケットの作成とレビュー、部品交換の確認、製品ドキュメントとPolyエンドポイントソフトウェアのダウンロードなど、さまざまな操作を行うことができます。Polyサポートポータルには、www.poly.com/supportからアクセスできます。

プロフェッショナルサービス割引

Eliteサービスのお客様は、メンバー限定のプロフェッショナルサービス割引の対象となります。

料金ベースのオプションサービス

Eliteサービスを強化する追加オプション - 認定技術者をお客様サイトに派遣して交換部品を取り付けるオンサイトサポート、最終診断から4時間以内にお客様の施設への交換部品の配送と認定技術者の派遣を行う4時間対応、高度に分散化されたPolyソリューションを使用するお客様向けのカスタマーサクセス管理とテクニカルアカウント管理を含む追加時間。

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

データシート

© Copyright 2023 HP Development Company, LP.本書の内容は、将来予告なく変更されることがあります。HP製品、またはサービスの保証は、当該製品、およびサービスに付随する明示的な保証文によってのみ規定されるものとします。本書の内容は、追加の保証を構成するものではありません。本書の内容につきましては万全を期しておりますが、本書中の技術的あるいは校正上の誤り、省略に対しては責任を負いかねますのでご了承ください。

11月 2023