



## Poly Elite

Liiketoiminta nojaa vahvasti virtuaalisiin yhteistyötyökaluihin, jolloin yhtenäinen kommunikointiympäristö on korkein prioriteetti. Tarvitset tukitiimin, joka ymmärtää ainutlaatuista ympäristöäsi ja tarpeesi. Elite-palvelumme tarjoaa kokonaisvaltaisen tukistrategian, optimoi suorituskyykyä ja parantaa sijoitetun pääoman tuottoa.

### Saat tarvitsemasi avun yhdestä paikasta

Poly nimeää erillisen Customer Success Managerin (CSM), joka valvoo, analysoi ja raportoi palvelusta ja tukee Poly-ratkaisujasi.

### Tekninen tuki, johon voit aina tukeutua

TAM on ensisijainen tekninen resurssisi, joka hallinnoi eskalointeja, pitää CSM:n ajan tasalla, tarjoaa käyttöönottosuunnittelun suosituksia, tarjoaa ohjelmiston ja laitteiston tuotepäivitysten versionhallintaa ja valvoo järjestelmäpäivitysten etäkäyttöönottoa.

### Saamme asian kuntoon hetkessä

Poly tarjoaa ennakoivan vaihdon<sup>1</sup> vioittuneille laitteistokomponenteille, jotka Elite-palvelu kattaa. Jos Polyn teknisen tuen edustaja määrittää, että vaihto-osa vaaditaan ongelman ratkaisemiseksi, Poly lähettää vaihto-osan rahtikulut maksettuina seuraavaksi työpäiväksi pikakuljetuspalvelulla.

## Tuotetiedot

## Ominaisuudet

### Kiireellinen tekninen 24x7-tuki määrätyle timille

Saat asiakastilikohtaisen puhelinyhteyden asiakastukitiimiin, joka tuntee kokoonpanosi ja auttaa ratkaisemaan ongelmia vuorokauden ympäri.

### Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS) -tuki

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS) parantaa vasteaikoja Poly-pohjaisessa ekosysteemipilvessä toimimalla ensisijaisena yhteydenottoaikkana. Kun Poly-tuki saa pyynnön Poly-tuotteesta, jota käytetään hyväksytyssä strategisessa pilvikumppaniympäristössä, työskentelemme suoraan pilvipalvelukumppanimme kanssa ongelman ratkaisemiseksi.

### Ennakoiva ohjelmistoversion hallinta

Elite-tiimi pitää sinut ajan tasalla uusimmista julkaisuista ja miten niitä voidaan soveltaa järjestelmiisi ja ympäristöösi.

### Ohjelmiston ylläpidon päivitys- ja parannustuki

TAM suosittelee, suunnittelee ja tarkastelee Poly-ohjelmistojen päivitysten ja parannusten etäkäyttöönottoa. Ne ottavat huomioon ympäristösi ja yhteisriippuvuudet riskin ja tuotantoympäristöön vaikuttamisen minimoimiseksi.

### Ylläpidämme Poly-yhteistyöresurssiluetteloa

Jotta saat yleiskatsauksen yhteistyötyökaluistasi, Elite-tiimi luettelee kaiken infrastruktuurin, verkon ja päätelaitteet, kuten äänituotteet, jos Elite kattaa ne Poly-ympäristössäsi.

### Elite Service -ohjelman tarkistus

CSM ja TAM käyvät säännölliset tilatapaamiset nimetyn yhteyshenkilönne kanssa ja käsittelevät palvelun tilaa, avoimia strategisia ongelmia, yhteenvedon uusista aloitteistasi ja päivityksiä uusista tuotejulkaisuista ja niiden soveltuvuudesta ympäristöön.

### Päivitettyä Poly Lens Premium -ohjelmistoon

Ota käyttöön Poly Lensin Premium-ominaisuudet. Saat paremman näkyvyyden yhteistyöhön perustuvaan laiteinvestointiin, mikä varmistaa optimaalisen käyttöönoton, käytön raportoinnin, ennakoivan vianmäärityksen ja sulavan integroinnin olemassa oleviin IT-järjestelmiin. Lisätietoja on täällä: <https://info.lens.poly.com/docs/licenses/poly-plus-features>

### Poly-tukiportaalin käyttö

Poly-tukiportalissa voit rekisteröidä tuotteita, hakea käyttöoikeuksia, luoda ja tarkastella palvelupyyntöjä, hakea varaosia, ladata tuotteiden dokumentaatioita, Polyn päätelaiteohjelmiston ja paljon muuta. Poly-tukiportaali on saatavilla osoitteessa [www.poly.com/support](http://www.poly.com/support)

### Ammattimaisten palveluiden alennukset

Elite Service -asiakkaana voit saada yksinoikeudellisia ammattimaisten palveluiden alennuksia.

### Valinnaiset maksupohjaiset palvelut

Paranna Eliteä lisävaihtoehtoilla – asiakkaan tiloissa käyvän valtuutetun teknikon tuki osien vaihtoa varten, neljän tunnin vasteaika korvaaville osille ja valtuuttamasi teknikko tiloihisi neljän tunnin kuluessa lopullisesta vianmäärityksestä ja lisäaikaa Customer Success Management- ja Technical Account Management -palvelulla asiakkaille, joilla on laajemmin hajautetut Poly-ratkaisut.

<sup>1</sup> [poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement](http://poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement).

## Tuotetiedot