



## Poly Elite

Virksomhedsprocesser er dybt afhængige af virtuelle samarbejdsværktøjer, hvilket gør dit samlede kommunikationsmiljø til den vigtigste prioritet. Du skal have et supportteam, som forstår dit unikke miljø og dine specifikke behov. Vores Elite Service hjælper dig med en holistisk supportstrategi, som optimerer ydeevne og øger din afkastningsgrad.

### Ét kontaktsted til alt det, du skal bruge hjælp til

Poly tildeler dig en dedikeret Customer Succes Manager (CSM) til at overvåge, analysere og rapportere om servicer og support til Poly-løsninger.

### Den tekniske support, du altid kan regne med

TAM er din primære tekniske ressource, som administrerer eskaleringer, opdaterer CSM, giver anbefalinger til planlægning af implementering, yder versionskontrol for opgraderinger af software- og hardwareprodukter og styrer fjernimplementering af systemopgraderinger.

### Vi får dig op at køre på ingen tid

Poly sørger for udskiftning<sup>1</sup> af alle fejlbehæftede hardwarekomponenter, som er dækket af Elite. Hvis Polys tekniske supportkonsulent vurderer, at det kræver en reservedel at afhjælpe problemet, sender Poly fragtfrit en reservedel til levering næste hverdag med en fragtfører med hurtig levering.

## Funktioner

### Prioritet teknisk support til et udpeget team døgnet rundt

Få kundespecifik telefonadgang døgnet rundt til det team af supportmedarbejdere, der er bekendt med din installation, og som kan hjælpe dig med at løse problemer.

### Økosystem med cloud-partnersupport (ECPS)

Økosystemet med cloud-partnersupport (ECPS) forbedrer svartiderne i Poly-aktiverede økosystemer med cloud-løsninger ved at fungere som dit primære kontaktpunkt. Når Poly-support modtager en anmodning vedrørende et Poly-produkt, der bruges i et godkendt strategisk cloud-partnermiljø, arbejder vi direkte med vores cloud-partner for at løse problemet.

### Proaktiv styring af softwareversioner

Dit Elite-team holder dig opdateret om de nyeste udgivelser, og om hvordan de kan anvendes i dine systemer og dit miljø.

### Hjælp til softwarevedligeholdelse og -opgradering

TAM arbejder sammen med dig om at anbefale, planlægge og overvåge fjerninstallationen af alle Poly-softwareopdateringer og -opgraderinger. De tager hensyn til dit miljø og interne afhængigheder for at minimere risikoen og indvirkningen på produktionsmiljøet.

### Vi holder din liste over Poly-samarbejdsaktiver ajour

Dit Elite-team katalogiserer al infrastruktur, netværk og slutpunktshardware, herunder stemmeprodukter, hvis det er dækket af Elite i dit Poly-miljø, så du får en oversigt over dine samarbejdsværktøjer.

### Gennemgang af Elite-serviceprogram

CSM og TAM afholder løbende statusmøder med dit tildelte kontaktpunkt vedrørende servicestatus, åbne strategiske spørgsmål, oversigt over dine nye initiativer og opdateringer om nye produktudgivelser og deres egnethed i dit miljø.

### Opgraderet Poly Lens Premium-software

Få adgang til premium-funktioner i Poly Lens. Opnå bedre indsigt i din investering i enheder til samarbejde for at sikre optimal installation, brugsrapportering, proaktiv fejlfinding og problemfri integration i eksisterende IT-systemer. Få mere at vide her: <https://info.lens.poly.com/docs/licenses/poly-plus-features>

### Adgang til Poly-supportportal

På Poly-supportportalen kan du registrere produkter, søge i licenser, oprette og gennemgå serviceanmodninger, tjekke udskiftning af dele, downloade produktokumentation og endpoint-software til Poly og meget mere. Få adgang til Poly-supportportal på: [www.poly.com/support](http://www.poly.com/support)

### Rabatter på professionelle services

Som Elite Service-kunde er du kvalificeret til eksklusive rabatter på professionelle services.

### Mulighed for tilkøb af services

Gør Elite endnu bedre med ekstra muligheder — planlægning af support på stedet af en autoriseret tekniker med henblik på installation af reservedele. Svar inden for fire timer med levering af reservedele og udsendelse af en autoriseret tekniker til din lokation inden for fire timer efter den endelige diagnosticering og yderligere tid med Customer Success Management and Technical Account Management for kunder med meget decentraliserede Poly-løsninger.

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

## Datablad