Poly Elite

Geschäftsprozesse hängen in hohem Maße von Tools für die virtuelle Zusammenarbeit ab, so dass Ihre Unified Communications-Umgebung höchste Priorität hat. Sie brauchen ein Support-Team, das Ihr einzigartiges Umfeld und Ihre spezifischen Bedürfnisse versteht. Unser Elite Service bietet eine ganzheitliche Support-Strategie, die die Leistung optimiert und Ihre Kapitalrendite erhöht.

Ein(e) zentrale(r) Ansprechpartner:in für alle Anliegen

Poly stellt Ihnen einen speziellen Customer Success Manager (CSM) zur Seite, der den Service und Support Ihrer Poly-Lösungen überwacht, analysiert und entsprechende Berichte erstellt.

Der technische Support, auf den Sie immer zählen können

Der TAM ist Ihre wichtigste technische Ressource, die Eskalationen verwaltet, den CSM aktualisiert, Empfehlungen für die Einsatzplanung ausspricht, die Versionskontrolle für Software- und Hardware-Produkt-Upgrades übernimmt und die Remote-Bereitstellung von System-Upgrades beaufsichtigt.

Sie sind in kürzester Zeit einsatzbereit

Poly bietet einen Vorabaustausch[1] für alle defekten Hardwarekomponenten an, die von Elite abgedeckt werden. Stellt der/die technische Support-Mitarbeiter:in von Poly fest, dass zum Beheben Problems ein Ersatzteil benötigt wird, wird ein Ersatzteil von Poly versandt, wobei alle Frachtkosten für die Lieferung am nächsten Werktag mit einem Eilkurierdienst übernommen werden.

Poly Elite

Leistungsmerkmale

Technischer Priority-Support (24x7) durch ein dediziertes Team

Sie erhalten telefonischen Zugang zu Ihrem Kunden-Support-Team, das mit Ihrer Bereitstellung vertraut ist und Sie bei der Lösung von Problemen rund um die Uhr unterstützt.

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS)

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS): Verbessert die Reaktionszeiten bei von Poly bereitgestellten Ökosystem-Cloud-Lösungen, indem er als primärer Ansprechpartner für den Kunden bzw. die Kundin fungiert. Erhält der Poly-Support eine Anfrage für ein Poly-Produkt, das in einer genehmigten strategischen Cloud-Partnerumgebung verwendet wird, arbeiten wir direkt mit unserem Cloud-Partner gemeinsam an der Lösung des Problems.

Proaktive Software-Versionsverwaltung

Ihr Elite-Team hält Sie über die neuesten Versionen auf dem Laufenden und informiert Sie, wie sich diese auf Ihre Systeme und die IT-Umgebung auswirken.

Unterstützung von Updates und Upgrades zur Softwarewartung

Der TAM arbeitet mit Ihnen zusammen an Empfehlungen zu Softwareaktualisierungen und -Upgrades von Poly sowie an der Planung und Überwachung ihrer Remote-Bereitstellungen. Dabei werden Ihre IT-Umgebung und eventuelle Zusammenhänge berücksichtigt, um die Risiken und Auswirkungen auf Ihre Produktionsumgebungen zu minimieren.

Wir verwalten Ihre Poly Asset-Kollaborationsliste

Um Ihnen einen Überblick über Ihre Tools für die Zusammenarbeit zu geben, katalogisiert das Elite-Team die gesamte Infrastruktur, das Netzwerk und die Endpunkt-Hardware, einschließlich Voice-Produkte, in Ihrer Poly Umgebung, sofern diese von Elite abgedeckt werden.

Überprüfung des Elite Service-Programms

Ihr CSM und TAM führen regelmäßig Statussitzungen mit Ihrem bzw. Ihrer zugeordneten Ansprechpartner:in durch, die sich mit dem Servicestatus, offenen strategischen Problemen, einer Zusammenfassung Ihrer neuen Initiativen und Updates für neue Produktversionen und deren Anwendbarkeit in Ihrer Umgebung befassen.

Upgrade für Poly Lens Premium-Software

Schalten Sie den Zugang zu den Premiumfunktionen von Poly Lens frei. Besserer Einblick in die Investitionen in Geräte der Zusammenarbeit, um eine optimale Bereitstellung, Nutzungsberichte, proaktive Fehlerbehebung und eine reibungslose Integration in vorhandene IT-Systeme sicherzustellen. Weitere Informationen erhalten Sie hier: https://info.lens.poly.com/docs/licenses/poly-plus-features

Zugriff auf das Poly Support-Portal

Über das Poly Support-Portal können Sie Produkte registrieren, nach Lizenzen suchen, Service-Tickets erstellen und überprüfen, den Teileaustausch überprüfen, Produktdokumentation und Poly Endpoint-Software herunterladen uvm. Das Poly-Support-Portal finden Sie hier: www.poly.com/support

Rabatte auf professionelle Dienstleistungen

Als Elite Service-Kunde bzw. -Kundin können Sie die exklusiven Rabatte auf professionelle Dienstleistungen nutzen.

Optionale kostenpflichtige Services

Erweitert Elite um zusätzliche Optionen – Vor-Ort-Support durch eine(n) autorisierte(n) Techniker:in für den Austausch von Teilen am Standort, Reaktion innerhalb von vier Stunden mit Lieferung von Ersatzteilen und Entsendung eines/einer autorisierten Technikers/Technikerin an Ihren Standort innerhalb von vier Stunden nach der Enddiagnose sowie zusätzliche Zeit mit Customer Success Management und technischem Account Management für Kund:innen mit hochgradig dezentralen Poly-Lösungen.

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

Datenblatt

© Copyright 2023 HP Development Company, L.P. Änderungen vorbehalten. Neben der gesetzlichen Gewährleistung gilt für HP Produkte und Dienstleistungen ausschließlich die Herstellergarantie, die in den Garantieerklärungen für die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen explizit genannt wird. Aus den Informationen in diesem Dokument ergeben sich keinerlei zusätzliche Gewährleistungsansprüche. HP haftet nicht für technische bzw. redaktionelle Fehler oder fehlende Informationen.

Oktober 2023