



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 eskaloitteja, 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 vaihdon¹ 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 tiimille

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

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.

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

Tuotetiedot