



Poly Elite

비즈니스 프로세스는 통합된 커뮤니케이션 환경이 매우 중요한 가상 협업 툴에 크게 의존하고 있습니다. 이러한 환경에는 고유한 요구사항을 이해하는 지원 팀이 필요합니다. Poly의 Elite 서비스는 전체적인 지원을 제공해 성능을 극대화하고 투자 수익률을 높입니다.

도움이 필요할 때 모두 문의할 수 있는 담당자

Poly에서 서비스를 모니터링, 분석 및 보고하고 Poly 솔루션을 보조하기 위해 전담 CSM을 배정합니다.

언제나 믿을 수 있는 기술 지원

TAM은 에스컬레이션을 관리하고, CSM에게 업데이트 사항을 전달하고, 배포 계획을 위한 권장사항을 제공하고, 소프트웨어와 하드웨어 제품 업그레이드의 버전 관리를 제공하고, 시스템 업그레이드의 원격 배포를 감독하는 주된 기술적 리소스 역할을 합니다.

재빠른 복구를 지원

Poly는 Elite 하에 보장되는 모든 결함 하드웨어 부품에 대한 사전 교체¹를 제공합니다. Poly의 기술 지원 담당자가 문제해결을 위해 교체 부품이 필요하다고 판단하는 경우 Poly에서 특급 배송 서비스를 통해 영업일 기준 익일 배송을 제공하며 Poly에서 비용을 부담합니다.

기능

지정된 팀에 대한 24시간 우선 기술 지원

풍부한 배포 경험을 보유하고 문제해결을 상시 지원하는 고객 지원팀이 전화를 통해 제공하는 계정별 지원을 받아보세요.

ECPS(에코시스템 클라우드 파트너 지원)

ECPS(에코시스템 클라우드 파트너 지원)가 고객의 문제를 다루는 주요 지점이 되어 Poly 지원 에코시스템 클라우드 솔루션의 대응 시간을 단축합니다. Poly 지원 서비스팀이 승인된 전략적 클라우드 파트너 환경에서 사용되는 Poly 제품에 대한 요청을 받으면 클라우드 파트너와 직접 협력하여 문제를 해결합니다.

사전 예방적 소프트웨어 버전 관리

Elite 팀은 최신 릴리스 정보와 이를 시스템 및 환경에 적용하는 방법에 관한 정보를 제공합니다.

소프트웨어 유지보수, 업데이트 및 업그레이드 지원

TAM은 고객과의 협업을 통해 모든 Poly 소프트웨어 업데이트 및 업그레이드의 원격 배포를 권장, 계획 및 감독합니다. 고객의 환경과 상호 종속성을 고려하여 프로덕션 환경에 대한 위험과 영향을 최소화합니다.

Poly 협업 자산 목록 유지

협업 톨에 대한 간략한 내용을 설명해드리기 위해, 고객의 Poly 환경에서 Elite 적용이 가능한 경우, Elite 팀은 보이스 제품을 포함한 모든 인프라, 네트워크 및 엔드포인트 하드웨어를 카탈로그화합니다.

Elite 서비스 프로그램 검토

CSM과 TAM은 배정된 문의 담당자와 정기적으로 현황에 대한 회의를 마련해 서비스 상태, 미해결된 전략적 문제, 새로운 고객 이니셔티브에 대한 요약, 신제품 릴리스에 대한 업데이트 및 환경에 대한 적용 가능성을 논의합니다.

업그레이드된 Poly Lens 프리미엄 소프트웨어

Poly Lens 프리미엄 기능을 만나보세요. 투자한 협업 장치의 효과에 대해 더 자세히 알아보며 배포 최적화, 사용량 보고, 사전 예방적 문제해결, 기존 IT 시스템과의 원활한 통합을 보장합니다. 자세히 알아보기: <https://info.lens.poly.com/docs/licenses/poly-plus-features>

Poly 지원 포털 액세스

Poly 지원 포털을 통해 제품 등록, 라이선스 검색, 서비스 티켓 생성 및 검토, 부품 교체 확인, 제품 설명서 및 Poly 엔드포인트 소프트웨어 다운로드 등의 작업을 수행할 수 있습니다. Poly 지원 포털에 액세스: www.poly.com/support

전문 서비스 할인

Elite 서비스 고객은 전문 서비스 전용 할인을 받을 수 있습니다.

유료 서비스 옵션

추가 옵션으로 더 강화된 Elite 서비스 - 교체 부품 설치를 위해 공인 기술자를 현장으로 파견하는 현장 지원, 최종 진단 후 4시간 이내에 교체 부품을 배송하고 공인 기술자를 시설로 파견하는 4시간 대응 서비스, 고도로 분산된 Poly 솔루션을 사용하는 고객을 위한 고객 성공 관리 및 기술 계정 관리를 통해 추가 시간 제공 등의 옵션이 제공됩니다.

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

데이터 시트