



## Poly Elite

תהליכים עסקיים מסתמכים, במידה רבה, על כלי שיתוף פעולה וירטואליים, ומציבים את סביבת התקשורת המאוחדת שלכם בראש סדר העדיפויות. אתם צריכים צוות תמיכה שמבין את הסביבה הייחודית ואת הצרכים הספציפיים שלכם. ה-Elite Service שלנו מספק אסטרטגיית תמיכה הוליסטית, מיטוב ביצועים והגדלת ההחזר על ההשקעה שלכם.

### תמיכה מרכזית, עם כל הסיוע שאתם צריכים במקום אחד

Poly יקצה מנהל ייעודי להצלחת לקוחות (CSM) שינטר, יתח וידווח על השירות והתמיכה של פתרונות ה-Poly שלכם.

### התמיכה הטכנית שתמיד תוכלו לסמוך עליה

ה-TAM הוא המשאב הטכני העיקרי שלכם והוא נועד לנהל הסלמות, לעדכן את ה-CSM, להציע המלצות לתכנון פריסה, לספק בקרת גרסאות עבור שדרוגי תוכנה וחומרה ולפקח על פריסה מרחוק של שדרוגי מערכת.

### נדאג שתחזרו לעבוד צ'יק צ'יק

Poly מספק החלפת חומרה מתקדמת<sup>1</sup> עבור כל רכיב חומרה שכשל ונמצא תחת הכיסוי של Elite. אם נציג התמיכה הטכנית של Poly יקבע כי נדרש חלק חלופי כדי לפתור בעיה, החלק יישלח במשלוח מהיר ביום העסקים הבא, ודמי המשלוח יכוסו על ידי Poly.

תמיכה טכנית מועדפת 24x7 לצוות ייעודי

קבלו גישה למספר טלפון ישיר לצוות תמיכת הלקוחות, שמכיר את החשבון הספציפי ואת הפריסה שלכם ומסייע בפתרון בעיות מסביב לשעון.

תמיכה במערכת האקולוגית של השותפים בענן (ECPS)

שירות Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS) משפר את זמני התגובה בפתרונות הענן שתומכים במערכת המופעלת על ידי Poly, בתור נקודה מרכזית ליצירת קשר. כאשר נכנסת בקשה לתמיכה במוצר Poly, שנעשה בו שימוש בסביבה אסטרטגית ומאושרת של שותפים לענן, אנחנו עובדים ישירות עם שותף הענן שלנו כדי לפתור את הבעיה.

ניהול גרסת תוכנה פרואקטיבית

צוותי ה-Elite שלכם מאפשרים לכם לעדכן את הגרסאות האחרונות ואת ההתאמה שלהן למערכות ולסביבה שלכם.

עדכון תחזוקת תוכנה וסיוע בשדרוג

ה-TAM פועל יחד אתכם כדי להמליץ, לתכנן ולנהל הטמעה מרחוק של כל עדכוני התוכנה והשדרוגים של Poly. הם מביאים בחשבון את הסביבה שלכם ואת האילוצים השונים, כדי למזער את הסיכונים וההשפעה על סביבת הייצור שלכם.

אנחנו שומרים על רשימת נכסי שיתוף הפעולה שלכם מ-Poly

כדי לתת לכם סקירה כללית של כלי שיתוף הפעולה שלכם, צוות ה-Elite שלכם מקטלג את כל התשתית, הרשת וחומרת נקודות הקצה, כולל מוצרי קול, אם הם מכוסים על ידי Elite בסביבת ה-Poly שלכם.

סקירת תוכנית שירות Elite

ה-CSM ו-TAM שלכם מבצעים פגישות על בסיס קבוע עם נקודת יצירת הקשר המרכזית שלכם, ובהן הם דנים במצב השירות, בבעיות אסטרטגיות פתוחות, בסיכום של היוזמות והעדכונים החדשים שלכם בנוגע להפצה של מוצרים חדשים ובמידת הישימות שלהם בסביבה שלכם.

תוכנת Poly Lens Premium משודרגת

קבלו גישה למאפיינים המעולים של Poly Lens. השינוי נראות טובה יותר בהשקעה המשותפת שלכם בהתקנים, כדי להבטיח הטמעה אופטימלית, דיווח על שימוש, פתרון בעיות פרואקטיבי ושילוב חלק במערכות IT קיימות. למידע נוסף ניתן לבקר בכתובת: <https://info.lens.poly.com/docs/licenses/poly-plus-features>

גישה ל-Poly Support Portal

Poly Support Portal מאפשר לכם לרשום מוצרים, לחפש רישוי, ליצור ולסקור כרטיסי שירות, לבדוק החלפת חלקים, להוריד ניירת מוצר, תוכנת הקצה של Poly ועוד. ניתן לגשת ל-Poly Support Portal בכתובת: [www.poly.com/support](http://www.poly.com/support)

הנחות על שירותי מומחים

כלקוחות של Elite Service, אתם זכאים להנחות בלעדיות על שירותי מומחים.

שירותים אופציונליים מבוססי-תשלום

שפרו את Elite עם אפשרויות נוספות – שירות של טכנאי מורשה באתר הלקוח לצורך התקנת חלקים חלופיים, תגובה בתוך ארבע שעות, שכוללת אספקת חלקים חלופיים וביקור של טכנאי מורשה מרגע האבחון הסופי, וזמן נוסף בעזרת מנהל הצלחת הלקוח ומנהל חשבונות טכני ללקוחות בעלי פתרונות Poly מבוזרים מאוד.

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

גיליון נתונים