



Poly Elite

Ділові процеси багато в чому залежать від віртуальних інструментів взаємодії, тому важливою є цілісність комунікаційної мережі. Наша команда технічної підтримки розуміє всі нюанси й унікальні потреби кожного клієнта. Команда підтримки за планом Elite застосовує цілісну стратегію, оптимізуючи ефективність та сприяючи поверненню інвестицій.

Основний контакт для всіх звернень

Для моніторингу, аналізу й звітування щодо послуг і підтримки Poly-рішень Poly назначить вам особистого менеджера з роботи з клієнтами (CSM).

Професійна технічна підтримка, на яку можна розраховувати

TAM – це ваш головний технічний ресурс, який керує передаванням питань на вищий рівень, надає інформацію CSM, розробляє рекомендації щодо планування застосування, виконує контроль версій програмного забезпечення й оновлення апаратного забезпечення, а також керує віддаленим застосуванням системних оновлень.

Ви зможете розв'язувати питання в найкоротші терміни

В рамках плану Elite Poly надає послуги покращеної заміни¹ будь-яких несправних елементів апаратного забезпечення. Якщо технічний спеціаліст Poly дійде висновку, що для розв'язання проблеми потрібна заміна, то Poly вишле деталь на заміну з повним покриттям відправлення за пришивдшеною доставкою на наступний робочий день через транспортну компанію.

Таблица даних

Функції

Пріоритетна технічна підтримка виділеної команди 24 години на добу, 7 днів на тиждень

Отримайте телефонний доступ для конкретного облікового запису до служби підтримки клієнтів, яка знається на вашому апаратному забезпеченні й цілодобово допомагає розв'язувати проблеми.

Підтримка партнерів у хмарній екосистемі (ECPS)

Підтримка партнерів у хмарній екосистемі (ECPS) зменшує час відгуку в хмарних рішеннях екосистеми, розроблених Poly, перебираючи на себе роль основного контакту. Коли служба підтримки Poly отримує запит на продукт Poly, який використовується в затвердженому стратегічному хмарному партнерському середовищі, то для розв'язання проблеми ми працюватимемо безпосередньо з нашим хмарним партнером.

Активне керування версіями програмного забезпечення

Команда Elite триматиме вас у курсі останніх новинок і їхнього застосування до ваших систем та середовища.

Допомога в обслуговуванні програмного забезпечення й оновленні

Команда TAM співпрацюватиме з вами, щоб рекомендувати, планувати та контролювати віддалене застосування всіх оновлень програмного забезпечення Poly. Щоб мінімізувати ризик і вплив на виробниче середовище, враховується конкретне середовище й взаємозалежності.

Ми ведемо список активів співпраці з Poly для вас

Щоб надати огляд доступних інструментів співпраці, команда Elite каталогізує всю інфраструктуру, мережу й обладнання кінцевих точок, включаючи голосові продукти, якщо вони покриваються планом Elite у вашому середовищі Poly.

Огляд сервісного плану Elite

Ваші CSM і TAM проводитимуть регулярні зустрічі щодо статусу з призначеною контактною особою, обговорюючи статус обслуговування, піднімаючи стратегічні питання, підсумовуючи нові ініціативи й оновлення щодо випусків нових продуктів і їхньої застосовності до вашого середовища.

Оновлене програмне забезпечення Poly Lens Premium

Розблокуйте доступ до преміумфункцій Poly Lens. Отримайте кращу видимість ваших інвестицій у пристрої для спільної роботи, забезпечуючи оптимальне розгортання, звітність про використання, проактивне усунення несправностей і безперешкодну інтеграцію в існуючі IT-системи. Дізнатися більше можна тут: <https://info.lens.poly.com/docs/licenses/poly-plus-features>

Доступ до порталу підтримки Poly

Портал підтримки Poly дозволяє реєструвати продукти, шукати ліцензії, створювати та переглядати талони на обслуговування, перевіряти замінені деталі, завантажувати документацію продукту та програмне забезпечення кінцевих точок Poly й багато іншого. Доступ до порталу підтримки Poly: www.poly.com/support

Знижки на професійні послуги

Як сервісний клієнт з планом Elite ви маєте право мати ексклюзивні знижки на професійні послуги.

Додаткові платні послуги

Покращуйте план Elite додатковими опціями – підтримка на місці, відправлення техніки компанії на ваш об'єкт для встановлення деталей на заміну, Відповідь упродовж 4 годин, що забезпечує відправлення деталей на заміну та техніка компанії на об'єкт протягом чотирьох годин після остаточної діагностики плюс додатковий час з відділом роботи з клієнтами та технічним відділом для клієнтів із рішеннями Poly з високим ступенем децентралізації.

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

Таблиця даних

© HP Development Company, LP, 2023. Інформацію в цьому документі може бути змінено без попередження. Гарантійні зобов'язання щодо товарів і послуг HP наведено лише в умовах прямої гарантії, що надається разом із таким товаром або послугою. Жодна інформація, надана в цьому документі, не може тлумачитися як така, що містить додаткові гарантійні зобов'язання. Компанія HP не відповідає за технічні чи редакторські помилки або пропуски в цій публікації.