



## Poly Elite

تعتمد إجراءات العمل بشكل كبير على أدوات التعاون الافتراضية مما يجعل بيئتك الاتصالات الموحدة لديك على رأس الأولويات. أنت بحاجة إلى فريق دعم يفهم بيئتك الفريدة واحتياجاتك الخاصة. توفر خدمة Elite Service إستراتيجية دعم شاملة تعمل على تحسين الأداء وزيادة عائد الاستثمار.

**نقطة اتصال واحدة مخصصة لك للحصول على المساعدة التي تحتاجها**  
ستقوم شركة Poly بتعيين مدير مخصص لنجاح العملاء (CSM) بهدف مراقبة حلول Poly وتحليلها وإعداد تقارير حولها.

**الدعم الفني الذي يمكنك الاعتماد عليه دائمًا**  
يمثل مدير الحساب الفني (TAM) المصادر الفي الأساسي الذي يقوم بإدارة عمليات التصعيد وإرسال التحديثات إلى إدارة نجاح العملاء (CSM) وت تقديم توصيات لتخفيض النشر وتوفير التحكم في الإصدارات لتقديرات منتجات البرامج والأجهزة والإشراف على نشر ترقيات النظام عن بعد.

**سنقوم باستبدال مشكلتك وإعادة منتجك للعمل بكفاءة في وقت لا يذكر**  
ستوفر Poly الاستبدال المسبق<sup>1</sup> لأي مكون من مكونات الأجهزة المعطلة التي تغطيها Elite. إذا قرر ممثل الدعم الفني لشركة Poly أن هناك قطعة غير بديلة مطلوبة لحل مشكلة ما، فسيتم شحن قطعة بديلة بواسطة Poly مع دفع جميع رسوم الشحن بهدف التسليم في يوم العمل التالي باستخدام خدمة شركه نقل سريعة.

### Poly Lens Premium

إناحة الوصول إلى ميزات Poly Lens الفائقة. احصل على رؤية أفضل بشأن استثمارائك في أجهزة التعاون التي تضمن أفضل نشر وإعداد تقارير حول الاستخدام واستكشاف الأخطاء وإصلاحها بشكل استباقي ودمجها بسلامة في أنظمة تكنولوجيا المعلومات الحالية. تعرف على المزيد هنا: <https://info.lens.poly.com/docs/licenses/poly-plus-features>

### الوصول إلى بوابة Poly Support Portal

تتيح لك بوابة Poly Support Portal تسجيل المنتجات، والبحث عن التراخيص، وإنشاء طلبات الخدمة واستعراضها، والتتحقق من القطع البديلة، وتزيل ونافق المنتجات وتزيل برنامج Poly للأجهزة المتصلة بالشبكة، وغير ذلك الكثير، يمكنك الوصول إلى بوابة Poly Support Portal على الموقع التالي: [www.poly.com/support](http://www.poly.com/support)

### خصومات الخدمات الاحترافية

صفتك أحد عملاء خدمة Elite، فأنت مؤهل للحصول على خصومات خاصة بالخدمات الاحترافية.

### الخدمات الاختيارية القائمة على الرسوم

تمتع بامكانية تحسين خدمة Elite بخيارات إضافية - حيث يقوم الدعم في الموقع بإرسال في معتمد إلى موقعك لتركيب قطع الغيار والاستجابة في غضون أربع ساعات لتوفير تسلیم قطع الغيار وإرسال في معتمدة إلى منشأتك في غضون أربع ساعات من التشخيص النهائي ووفرت إضافي مع إدارة نجاح العميل وإدارة الحسابات الفنية للعملاء الذين لديهم ميزات حلول Poly اللامركزية للغاية.

### تحديث صيانة البرامج والمساعدة في الترقية

يعمل مدير الحساب الفني (TAM) معك للتوصية والتحطيط والإشراف على النشر عن بعد لجميع تحديثات وترقيات برامج Poly. ويأخذ في الاعتبار بيئتك وأوجه الترابط في بنية عملك لتقليل المخاطر والتأثير على بيئتك الإنتاج لديك.

### نجحت بقائمة أصول التعاون من منتجات Poly لديك

لإعطائك نظرة عامة حول أدوات التعاون المتوفرة لك، يقوم فريق Elite بتصنيف كل أجهزة إلينيّة التحتية والشبكة والأجهزة المنفصلة، بما في ذلك المنتجات الصوتية، في حال كانت تخضع للتغطية بواسطة Elite في بيئتك Poly الخاصة بك.

### استعراض برنامج خدمات Elite

يقوم كل من مدير الحساب الفني (TAM) ومدير نجاح العملاء (CSM) بعقد اجتماعات تقييم دورية مع جهة الاتصال المعينة، لتناول حالة الخدمة، والمسائل الاستراتيجية المفتوحة، وملخص المبادرات الجديدة والتحديثات المتعلقة بإصدارات المنتجات الجديدة وإمكانية تطبيقها على البيئة الخاصة بك.

### الأولوية في الدعم الفني على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع لفريق مختص

تمتع بإمكانية الوصول من خلال الاتصال الهاتفي المخصص للحساب من أجل التواصل مع فريق دعم العملاء الذي يمتلك دراية بعملية النشر الخاصة بك والذي يقدم المساعدة في حل المشكلات على مدار الساعة.

### دعم الشركاء عبر السحابة المتكاملة (ECPS)

يعمل الشركاء عبر السحابة المتكاملة (ECPS) على تحسين أوقات الاستجابة في حaul السحابة المتكاملة المدعومة من Poly من خلال العمل نقطة اتصال أساسية لك. عندما يتلقى دعم Poly طلبنا بشأن منتج Poly المستخدم في بيئه معتمدة لشركاء السحابة الاستراتيجيين، سنعمل مباشرةً مع شريك السحابة لدينا لحل المشكلة.

### إدارة إصدارات البرامج الاستباقية

يقيك فريق Elite على اطلاع دائم بأحدث الإصدارات وكيفية تطبيقها على الأنظمة والبيئة لديك.