



## Poly Elite

Firemní procesy jsou do značné míry závislé na nástrojích pro virtuální spolupráci, a proto je pro vás prostředí sjednocené komunikace nejvyšší prioritou. Potřebujete tým podpory, který rozumí vašemu jedinečnému prostředí a specifickým potřebám. Naše služba Elite poskytuje ucelenou strategii podpory, optimalizuje výkon a zvyšuje návratnost investic.

### Jedno kontaktní místo, kde získáte potřebnou pomoc

Společnost Poly vám přidělí vyhrazeného manažera úspěchu zákazníka (CSM), který bude monitorovat, analyzovat a podávat zprávy o službách a podpoře vašich řešení Poly.

### Technická podpora, na kterou se můžete vždy spolehnout

TAM je hlavní technický zdroj, který spravuje eskalace, aktualizuje CSM, nabízí doporučení pro plánování nasazení, zajišťuje kontrolu verzí pro aktualizace softwaru i hardwaru a dohlíží na vzdálené nasazení aktualizací systému.

### Můžete se spolehnout na obnovení provozu během chvilky

Společnost Poly poskytne předběžnou výměnu<sup>1</sup> za jakýkoli vadný hardwarový komponent, na který se vztahuje služba Elite. Pokud zástupce technické podpory společnosti Poly rozhodne, že k vyřešení problému je zapotřebí náhradní díl, bude náhradní díl odeslán společností Poly se zaplacením všech přepravních poplatků a dodáním další pracovní den pomocí expresní služby dopravy.

## Funkce

### Nepřetržitá prioritní technická podpora určenému týmu

Získejte telefonický přístup k týmu zákaznické podpory, který je obeznámen s nasazením a pomáhá při nepřetržitém řešení problémů.

### Podpora ekosystému cloudových partnerů (ECPS)

Podpora ekosystému cloudových partnerů (ECPS) zlepšuje reakční dobu v cloudových řešeních s podporou ekosystému Poly tím, že funguje jako primární kontaktní místo. Pokud podpora společnosti Poly obdrží žádost ohledně produktu Poly používaného v prostředí schváleného strategického cloudového partnera, budeme na vyřešení problému spolupracovat přímo s cloudovým partnerem.

### Proaktivní správa verzí softwaru

Váš tým Elite vás informuje o nejnovějších verzích a o tom, jaký mají vliv na vaše systémy a prostředí.

### Pomoc při aktualizaci a upgradu softwaru

TAM ve spolupráci s vámi doporučuje, plánuje a dohlíží na vzdálené nasazení všech aktualizací a upgradů softwaru Poly. Zohledňuje vaše prostředí a vzájemné závislosti, aby minimalizoval riziko a dopad na vaše provozní prostředí.

### Spravujeme váš seznam prostředků pro spolupráci Poly

Abyste měli přehled o nástrojích pro spolupráci, katalogizuje váš tým Elite veškerý hardware infrastruktury, sítě a koncových bodů, včetně hlasových produktů, pokud je služba Elite v prostředí Poly pokrývá.

### Přehled programu služby Elite

CSM a TAM pořádají pravidelné schůzky s přidělenou kontaktní osobou, na kterých se řeší stav služeb, otevřené strategické problémy, shrnutí nových iniciativ a aktualizace nových produktů a jejich použitelnost ve vašem prostředí.

### Vylepšený prémiový software Poly Lens

Odemkněte přístup k prémiovým funkcím aplikace Poly Lens. Získejte lepší přehled o investicích do zařízení určených pro spolupráci a zajistěte si tak optimální nasazení, hlášení využití, proaktivní řešení problémů a bezproblémovou integraci do stávajících IT systémů. Další informace jsou k dispozici na <https://info.lens.poly.com/docs/licenses/poly-plus-features>

### Přístup k portálu podpory Poly

Portál podpory Poly umožňuje registrovat produkty, vyhledávat licence, vytvářet a prohlížet servisní tikety, kontrolovat výměny dílů, stahovat produktovou dokumentaci a software pro koncová zařízení Poly a mnoho dalšího. Přístup k portálu podpory Poly je k dispozici na [www.poly.com/support](http://www.poly.com/support)

### Slevy na profesionální služby

Jako zákazník služby Elite máte nárok na exkluzivní slevy na profesionální služby.

### Volitelné placené služby

Rozšiřte službu Elite o další možnosti – podpora u zákazníka s vysláním autorizovaného technika na místo instalace náhradního dílu, reakce do čtyř hodin zajišťující dodání náhradních dílů s vysláním autorizovaného technika na místo instalace do čtyř hodin od konečné diagnózy a dodatečný čas se správou úspěchu zákazníka a technickou správou účtů pro zákazníky s vysoce decentralizovanými řešeními Poly.

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

## Datový list

© Copyright 2023 HP Development Company, L.P. Zde obsažené informace se mohou měnit bez předchozího upozornění. Jediná záruka k produktům a službám společnosti HP je určena záručními podmínkami přiloženými k těmto produktům a službám. Ze žádných zde uvedených informací nelze vyvodit existenci dalších záruk. Společnost HP není odpovědná za technické nebo redakční chyby ani za opomenutí vyskytující se v tomto dokumentu.

Ríjen 2023

—