Poly Elite

Forretningsprosesser er sterkt avhengige av virtuelle samarbeidsverktøy, noe som gjør ditt enhetlige kommunikasjonsmiljø til øverste prioritet. Du trenger et støtteteam som forstår ditt unike miljø og spesifikke behov. Vår Elite-tjeneste leverer en helhetlig støttestrategi som optimaliserer ytelsen og øker avkastningen på investeringen din.

Et enkelt kontaktpunkt der du kan få hjelpen du trenger

Poly vil tildele en dedikert kundesuksessansvarlig (CSM) som skal overvåke, analysere og rapportere om tjenesten og støtten av Poly-løsningene dine.

Den tekniske støtten du alltid kan stole på

TAM er din primære tekniske ressurs som administrerer eskaleringer, oppdaterer CSM, tilbyr anbefalinger for distribusjonsplanlegging, leverer versjonskontroll for oppgraderinger av programvare- og maskinvareprodukter og overvåker ekstern distribusjon av systemoppgraderinger.

Vi sørger for at du er oppe og går i løpet av kort tid

Poly leverer forhåndsutskifting[1] av enhver defekt maskinvarekomponent dekket under Elite. Hvis Polys tekniske støtterepresentant avgjør at en reservedel er nødvendig for å løse et problem, vil Poly sende en reservedel med alle fraktkostnader betalt for levering neste virkedag ved hjelp av en ekspressleverandør.

Poly Elite

Funksjoner

Prioritert 24x7 teknisk støtte til et utpekt team

Få kontospesifikk telefontilgang til kundestøtteteamet som er kjent med distribusjonen din, og som hjelper deg med å løse problemer døgnet rundt.

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS)

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS) forbedrer svartidene i Poly-aktiverte skyløsninger for økosystemet ved å fungere som ditt primære kontaktpunkt. Når Poly-kundestøtte mottar en forespørsel om et Poly-produkt som brukes i et godkjent strategisk skypartnermiljø, jobber vi direkte med skypartneren vår for å løse problemet.

Proaktiv versjonsadministrasjon av programvare

Elite-teamet ditt holder deg oppdatert om de nyeste utgivelsene og hvordan de gjelder for systemene og miljøet ditt.

Hjelp med oppdatering og oppgradering av programvarevedlikehold

TAM samarbeider med deg for å anbefale, planlegge og overvåke ekstern distribusjon av alle Poly-programvareoppdateringer og -oppgraderinger. De tar hensyn til miljøet og de gjensidige avhengighetene for å minimere risiko og innvirkning på produksjonsmiljøet.

Vi vedlikeholder ressurslisten din for Poly-samarbeid

For å gi deg en oversikt over samarbeidsverktøyene dine katalogiserer Elite-teamet all maskinvare for infrastruktur, nettverk og endepunkter, inkludert taleprodukter, hvis dette dekkes av Elite i Poly-miljøet.

Anmeldelse av Elite Service-programmet

CSM og TAM gjennomfører regelmessige statusmøter med det tildelte kontaktpunktet for å dekke tjenestestatus, åpne strategiske problemer, sammendrag av nye initiativer og oppdateringer om nye produktlanseringer og hvorvidt disse er aktuelle for miljøet ditt.

Oppgradert Poly Lens Premium-programvare

Lås opp tilgang til Poly Lens premiumfunksjoner. Få bedre innsyn i investeringen i samarbeidsenheter og sørg for optimal distribusjon, bruksrapportering, proaktiv feilsøking og problemfri integrering i eksisterende IT-systemer. Lær mer her: https://info.lens.poly.com/docs/licenses/poly-plus-features

Tilgang til Poly-støtteportal

Med Poly-støtteportalen kan du registrere produkter, søke etter lisenser, opprette og gjennomgå serviceforespørsler, sjekke utskifting av deler, laste ned produktdokumentasjon og Poly-endepunktprogramvare og mye mer. Få tilgang til Poly-støtteportalen på: www.poly.com/support

Rabatter på profesjonelle tjenester

Som Elite Service-kunde er du kvalifisert for eksklusive rabatter på profesjonelle tjenester.

Valgfrie betalingsbaserte tjenester

Forbedre Elite med flere alternativer – støtte på stedet som sender en autorisert tekniker til stedet for installasjon av reservedeler, fire timers responstid som sørger for levering av reservedeler og utsendelse av en autorisert tekniker til anlegget ditt innen fire timer etter den endelige diagnosen, og ekstra tid med Kundesuksesstyring og Teknisk kontoadministrasjon for kunder med svært desentraliserte Poly-løsninger.

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

Dataark

© Copyright 2023 HP Development Company, L.P. Informasjonen i dette dokumentet kan endres uten varsel. De eneste garantiene for produktene og tjenestene fra HP gis i de uttrykkelige garantierklæringene som følger med slike produkter og tjenester. Ingenting i dette dokumentet skal tolkes som noen form for tilleggsgaranti. HP kan ikke holdes ansvarlig for eventuelle redaksjonelle feil eller utelatelser i dette dokumentet.

Oktober 2023