



Poly Elite

Az üzleti folyamatok nagymértékben támaszkodnak a virtuális együttműködési eszközökre, ezért az egységes kommunikációs környezet kiemelt fontosságú. Olyan támogatási csapatra van szüksége, akik ismerik az Ön egyedi környezetét és különleges igényeit. Az Elite Service szolgáltatásunk átfogó támogatást nyújt, optimalizálja a teljesítményt és segíti a gyorsabb befektetésmegtérülést.

Egyetlen kapcsolattartó biztosítja a szükséges segítséget

A Poly kijelöl önnek egy dedikált ügyféltámogatási menedzsert (CSM-et), aki nyomon követi és elemzi a Poly-megoldásaihoz kapcsolódó szervizszolgáltatást és támogatást, valamint jelentéseket készít azokról.

A műszaki támogatás, amelyre mindig számíthat

A műszaki fiókkezelő az Ön elsődleges műszaki erőforrása: kezeli az ügytovábbítási eljárásokat, tájékoztatja a CSM-et, javaslatokat tesz az üzembe helyezések tervezésére, elvégzi a verziókezelést a szoftverek és hardverek frissítésekor, valamint felügyeli a rendszerfrissítések távoli üzembe helyezését.

Velünk pillanatok alatt elkezdheti a munkát

A Poly előre küld pótalkatrészt¹ minden hibás hardverelem helyett, amelyre az Elite csomag kiterjed. Ha a Poly műszaki támogatásért felelős képviselője úgy ítéli meg, hogy a probléma megoldásához cserealkatrész szükséges, azonnal küldi a szükséges alkatrészt gyorsított, következő munkanapi kiszállítással és a szállítási költségek átvállalásával.

Jellemzők

Elsőbbségi, a hét minden napján egész nap elérhető műszaki támogatás egy kijelölt csapathoz

Fiókspecifikus telefonos hozzáférést kaphat az Ön üzemelő példányait ismerő támogatási csapathoz, amely éjjel-nappal segít megoldani a problémákat.

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS)

Az Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS) az elsődleges kapcsolattartójaként működve javítja a válaszütemeket a Poly alkalmazó felhőökoszisztéma-megoldásokban. Ha egy jóváhagyott stratégiai felhőpartner-környezetben használt Poly-termékkel kapcsolatban küldenek kérelmet a Poly támogatásának, közvetlenül a felhőpartnerünkkel dolgozunk a probléma megoldásán.

Proaktív szoftververzió-kezelés

Az Elite csapata folyamatosan tájékoztatja Önt a rendszereivel és a környezetével kapcsolatos legújabb kiadásokról.

Szoftverkarbantartás és frissítési támogatás

A műszaki fiókkezelő Önnel együttműködve tesz ajánlásokat, tervezi meg és felügyeli az összes Poly szoftverfrissítés távoli telepítését. A kockázatok és a termelési környezetére gyakorolt hatás csökkentése érdekében figyelembe veszi a környezetét és a kölcsönös függőségeket.

A Poly együttműködési eszközök listájának karbantartása

Az Elite csapata áttekintést nyújt az együttműködési eszközzeiről, amelyhez felsorol minden, az infrastruktúra részét képező, hálózati és végponti hardvert, köztük az audiotermékeket is, amennyiben a Poly-környezetbe tartozó hardverre az Elite csomag kiterjed.

Az Elite Service Program áttekintése

A CSM és a műszaki fiókkezelő rendszeresen átbeszéli rendszerének állapotát a kijelölt kapcsolattartójával, amelyek során kitérnek a szolgáltatás állapotára, a nyitott stratégiai kérdésekre, az új kezdeményezései összegzésére, valamint az új termékkiadásokkal kapcsolatos hírekre és a környezetére való alkalmazhatóságukra.

Továbbfejlesztett Poly Lens Premium szoftver

Hozzáférés a Poly Lens prémium funkcióihoz. Jobb rálátást nyerhet az együttműködési eszközbefektetéseire, hogy biztosítsa az optimális üzembe helyezést, a használati jelentések elkészítését, a proaktív hibaelhárítást és a zökkenőmentes integrációt a meglévő informatikai rendszerekkel. További információk: <https://info.lens.poly.com/docs/licenses/poly-plus-features>

Poly Support Portal hozzáférés

A Poly Support Portal többek között lehetővé teszi a termékek regisztrálását, a licencek keresését, a szervizjegyek létrehozását és ellenőrzését, a cserealkatrészek nyomon követését, valamint a termékdokumentációk és a Poly végpontszoftver letöltését. A Poly Support Portal a következő webhelyen érhető el: www.poly.com/support

Kedvezmények a Professional Services szolgáltatásokra

Elite Service ügyfélként Ön jogosult exkluzív Professional Services kedvezményekre.

Opcionális díjalapú szolgáltatások

Egészítse ki az Elite csomagot további lehetőségekkel: helyszíni támogatás, amelynek keretében egy meghatalmazott szerelő érkezik a telephelyére a cserealkatrész beszerelésére; négyórás válaszadás, amely tartalmazza a cserealkatrészek kiszállítását, és amelynek keretében egy meghatalmazott szerelő érkezik a létesítményébe a végső diagnózis felállítását követő négy órán belül, illetve az erősen decentralizált Poly-megoldásokkal rendelkező ügyfelek számára további idő az ügyféltámogatási és a műszaki fiókkezelő csapattal.

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