Poly Elite

Verksamhetsprocesser beror starkt på virtuella samarbetsverktyg som gör enhetliga kommunikationsmiljöer till högsta prioritet. Det bästa verktyget är ett supportteam som förstår företagets unika miljö och specifika behov. Vår Elite-tjänst tillhandahåller en holistisk supportstrategi som optimerar prestanda och maximerar avkastning på investeringar.

En enda kontaktpunkt som erbjuder all support som behövs

Poly tilldelar en dedikerad CSM som övervakar, analyserar och rapporterar om service och support för era Poly-lösningar.

Den effektiva tekniska supporten att lita på

Vår dedikerade TAM är den primära tekniska resursen som hanterar eskaleringar, uppdaterar CSM, erbjuder rekommendationer för driftsättningsplanering, tillhandahåller versionskontroll för uppgraderingar av programvara och hårdvara samt övervakar driftsättningar av systemuppgraderingar på distans.

Återgå till normal drift på nolltid

Poly tillhandahåller förhandsbyte[1] för alla defekta hårdvarukomponenter som omfattas av Elite. Om Polys tekniska supportrepresentant avgör att en reservdel krävs för att lösa ett problem skickas den av Poly helt utan fraktkostnader, och med leverans nästa arbetsdag, med expresstransport.

Poly Elite

Egenskaper

Prioriterad teknisk support med ett designerat team, dygnet runt

Få kontospecifik telefonåtkomst till vårt kundsupportteam som redan känner till utrustningen och hjälper till att lösa problem, dygnet runt.

Support för molnpartnersystem (ECPS)

Support för molnpartnersystem (ECPS) förbättrar svarstiderna i ekosystem med Poly-aktiverade molnlösningar genom att fungera som en primär kontaktpunkt. När Polys supportteam tar emot en begäran om en Poly-produkt som används i ett godkänt strategisk molnpartnersystem arbetar vi direkt med vår molnpartner för att korrigera problemet.

Proaktiv versionshantering för programvara

Elite-teamet håller er uppdaterade beträffande de senaste versionerna och hur de fungerar för olika system och miljöer.

Hjälp med underhåll, uppdatering och uppgradering av programvara

En TAM samarbetar med er och rekommenderar, planerar och övervakar driftsättningen på distans för alla uppdateringar och uppgraderingar av Poly-programvara. De tar hänsyn till miljön och ömsesidiga beroenden för att minimera risker och inverkan på olika produktionsmiljöer.

Vi underhåller listan med Poly-resurser för samarbete

För att erbjuda en översikt över olika samarbetsverktyg katalogiserar Elite-teamet all infrastruktur-, nätverks- och enhetshårdvara – inklusive röstprodukter – om de täcks av Elite i Poly-miljön.

Granskning av Elite-serviceprogram

Er CSM (kundnöjdhetsansvarig) och TAM (teknisk kontoansvarig) genomför regelbundna statusuppdateringar med en tilldelad kontakt, samtalar om servicestatus och strategiska frågor, skapar sammanfattningar av nya initiativ samt kommunicerar uppdateringar om nya produktlanseringar och deras tillämplighet i olika miljöer.

Uppgraderad förstklassig programvara för Poly Lens

Lås upp åtkomst till de förstklassig funktionerna som Poly Lens erbjuder. Få bättre insyn i investeringen i de samarbetsenheter som garanterar en optimal driftsättning, användningsrapportering, proaktiv felsökning samt smidig integrering i befintliga IT-system. Läs mer på https://info.lens.poly.com/docs/licenses/poly-plus-features

Åtkomst till Poly-supportportalen

Polys supportportal gör det möjligt att registrera produkter, söka efter licenser, skapa och granska serviceärenden, kontrollera byte av reservdelar, ladda ned produktdokumentation och Polys enhetsprogramvara samt mycket mer. Gå till Polys supportportal på www.poly.com/support

Rabatter på professionella tjänster

Elite Service-kunder är berättigade till exklusiva rabatter på professionella tjänster.

Avgiftsbelagda tjänster (tillval)

Gör Elite ännu bättre med ytterligare alternativ – support på plats som skickar en auktoriserad tekniker till anläggningen för installation av reservdelar, svarstid på fyra timmar med leverans av reservdelar och expediering av en behörig tekniker till anläggningen inom fyra timmar efter den slutliga diagnosen samt ytterligare tid med CSM och TAM för kunder med extremt decentraliserade Poly-lösningar.

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

© Copyright 2023 HP Development Company, L.P. Informationen i detta dokument kan komma att ändras utan föregående meddelande. De enda garantier som gäller för produkter och tjänster från HP beskrivs i de uttryckliga garantier som medföljer produkterna och tjänsterna. Ingenting i detta dokument ska tolkas som en ytterligare garanti. HP ansvarar inte för tekniska fel, tryckfel eller utelämnad information i detta dokument.

Oktober 2023