

Poly Elite

Os processos de negócios dependem muito de ferramentas de colaboração virtual, tornando o ambiente de comunicações unificadas uma prioridade. Você precisa de uma equipe de suporte que entenda seu ambiente exclusivo e necessidades específicas. Nosso serviço Elite oferece uma estratégia de suporte holística, otimizando o desempenho e aumentando o retorno sobre o investimento.

Um único ponto de contato para você receber a ajuda que precisa

A Poly atribuirá um Gerente de sucesso do cliente (CSM) dedicado para monitorar, analisar e informar sobre o serviço e o suporte de suas soluções da Poly.

O suporte técnico com o qual você sempre pode contar

O TAM é seu principal recurso técnico que gerencia escalonamentos, atualiza o CSM, oferece recomendações para planejamento de implantação, fornece controle de versão para atualizações de produtos de software e hardware e supervisiona a implantação remota de atualizações do sistema.

Providenciaremos para tudo voltar rapidamente à ativa

A Poly fornecerá substituição antecipada[1] para qualquer componente de hardware com falha coberto pelo Elite. Se o representante de suporte técnico da Poly determinar que para resolver o problema é necessária uma peça de reposição, ela será enviada pela Poly com todas as despesas de frete pagas para entrega no próximo dia útil usando um serviço de transporte expresso.

Poly Elite

Funcionalidades

Suporte técnico com prioridade 24x7 para uma equipe designada

Para auxiliar na solução de problemas 24 horas por dia, receba acesso telefônico específico da conta da equipe de suporte ao cliente familiarizada com a implantação.

Suporte para parceiros de nuvem do ecossistema (ECPS)

O Suporte para parceiros de nuvem do ecossistema (ECPS) melhora o tempo de resposta em soluções de nuvem do ecossistema habilitado para Poly, atuando como o seu principal ponto de contato. Quando o suporte da Poly receber a solicitação de um produto Poly usado em um ambiente de parceiro de nuvem estratégico aprovado, trabalharemos diretamente com nosso parceiro de nuvem para resolver o problema.

Gerenciamento proativo de versões de software

Sua equipe Elite mantém você atualizado com as mais recentes versões e como elas se aplicam aos seus sistemas e ambiente.

Assistência de atualização e de manutenção do software

O TAM trabalha com você para recomendar, planejar e monitorar a implantação remota de todas as atualizações e correções de software da Poly. Ele considera o seu ambiente e as interdependências para minimizar o risco e o impacto no ambiente de produção.

Mantemos sua lista de ativos de colaboração Poly

Para proporcionar uma visão geral das ferramentas de colaboração, a equipe Elite cataloga toda a infraestrutura, rede e hardware de ponto de extremidade, incluindo produtos de voz, se estiverem cobertos pelo Elite no ambiente Poly.

Análise do Programa de serviços Elite

O CSM e TAM realizam reuniões regulares de status com o ponto de contato atribuído, abordando o status de serviço, problemas estratégicos em aberto, resumos das novas iniciativas e atualizações em novas versões de produto e as aplicações ao seu ambiente.

Software Premium Poly Lens atualizado

Libere o acesso aos recursos premium do Poly Lens. Melhore a visibilidade de seu investimento em dispositivos colaborativos, garantindo a implantação ideal, relatórios de uso, solução proativa de problemas e integração simples aos sistemas de TI existentes. Saiba mais aqui: https://info.lens.poly.com/docs/licenses/poly-plus-features

Acesso ao Portal de suporte da Poly

O Portal de suporte da Poly permite que você registre produtos, pesquise licenciamento, crie e veja tíquetes de serviço, verifique a substituição de peças, baixe a documentação do produto e do software de ponto de extremidade Poly e muito mais. Acesse o Portal de suporte da Poly em: www.poly.com/support

Descontos em serviços profissionais

Como um cliente de serviço Elite, você está qualificado para descontos exclusivos em serviços profissionais.

Serviços opcionais baseados em taxas

Melhore o Elite com opções adicionais – suporte no local enviando um técnico autorizado ao seu local para instalação das peças de reposição, resposta de quatro horas fornecendo entrega de peças de reposição e envio de um técnico autorizado às suas instalações dentro de quatro horas após o diagnóstico final, e tempo adicional com o Gerente de sucesso do cliente e Gerente de contas técnicas para clientes com soluções Poly altamente descentralizadas.

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

Planilha de dados

© Copyright 2023 HP Development Company, L.P. As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso. As únicas garantias de produtos e serviços da HP são as estabelecidas nas declarações de garantia expressa que acompanham tais produtos e serviços. Nenhuma informação contida neste documento deve ser interpretada como uma garantia adicional. A HP não se responsabiliza por omissões, erros técnicos ou erros editoriais contidos neste documento.

Junho 2023