

Poly Elite

Los procesos empresariales dependen, en gran medida, de las herramientas de colaboración virtual, por lo que su entorno de comunicaciones unificadas es una prioridad absoluta. Necesita un equipo de soporte que comprenda su entorno único y sus necesidades específicas. Nuestro servicio Elite ofrece una estrategia de soporte integral que optimiza el desempeño y aumenta el retorno de inversión.

Un único punto de contacto para obtener la ayuda que necesita

Poly asignará un Customer Succes Manager (CSM) dedicado a supervisar, analizar e informar sobre el servicio y el soporte de sus soluciones Poly.

El servicio de soporte técnico con el que siempre puede contar

El TAM es su principal recurso técnico que administra las escaladas, actualiza el CSM, ofrece recomendaciones para la planificación de la implementación, proporciona el control de versiones para las actualizaciones de productos de software y hardware, y supervisa la implementación remota de las actualizaciones del sistema.

Solucionaremos sus problemas de inmediato

Poly proporcionará una sustitución[1] anticipada de cualquier componente de hardware defectuoso cubierto por Elite. Si el representante del soporte técnico de Poly determina que es necesaria una pieza de sustitución para solucionar un problema, Poly la enviará con todos los gastos de transporte pagados para su entrega al siguiente día hábil mediante un servicio de transporte urgente.

Poly Elite

Características

Soporte técnico de prioridad las 24x7 a un equipo designado

Reciba acceso telefónico específico de su cuenta para que esté en contacto con el equipo de atención al cliente familiarizado con su implementación, el cual lo ayudará a resolver problemas las 24 horas del día.

Soporte para el ecosistema de socios de nube (ECPS)

El soporte para el ecosistema de socios de nube (ECPS) mejora los tiempos de respuesta en las soluciones para el ecosistema en la nube compatibles con Poly, ya que actúan como su punto principal de contacto. Cuando el servicio de soporte de Poly recibe una solicitud para un producto de Poly utilizado en un entorno de nube aprobado de un socio estratégico, trabajaremos directamente con nuestro socio de nube para resolver el problema.

Gestión proactiva de versiones de software

Su equipo Elite lo mantiene actualizado sobre las versiones más recientes y cómo se aplican a sus sistemas y su entorno.

Asistencia para la actualización y el mantenimiento del software

El TAM trabaja con usted para recomendar, planificar y supervisar la implementación remota de todas las actualizaciones de software de Poly. Tiene en cuenta su entorno y sus interdependencias para minimizar el riesgo y el impacto en su entorno de producción.

Mantenemos su lista de activos de colaboración Poly

Para ofrecerle una visión general de sus herramientas de colaboración, su equipo Elite cataloga toda la infraestructura, la red y el hardware para endpoints, incluidos los productos de voz, si están cubiertos por Elite en su entorno Poly.

Revisión del programa de servicio Elite

Su CSM y TAM llevan a cabo reuniones periódicas sobre el estatus con su punto de contacto asignado, en las que se tratan el estado del servicio, los problemas estratégicos abiertos, el resumen de sus nuevas iniciativas y las actualizaciones sobre nuevos lanzamientos de productos y su aplicabilidad a su entorno.

Software Poly Lens Premium actualizado

Acceda a las funciones prémium de Poly Lens. Obtenga mejor visibilidad de su inversión en dispositivos de colaboración para garantizar una implementación óptima, informes de uso, solución proactiva de problemas e integración sin problemas en los sistemas de TI existentes. Obtenga más información aquí: https://info.lens.poly.com/docs/licenses/poly-plus-features

Acceso al portal de soporte de Poly

El portal de soporte de Poly le permite registrar productos, buscar licencias, crear y revisar tickets de servicio, comprobar sustituciones de piezas, descargar documentación de productos y software de terminales de Poly, y mucho más. Acceda al portal de soporte de Poly en: www.poly.com/support

Descuentos por servicios profesionales

Como cliente de Elite Service, puede beneficiarse de descuentos exclusivos por servicios profesionales.

Servicios opcionales de pago

Mejore Elite con opciones adicionales: soporte en el lugar de trabajo con envío de un técnico autorizado a sus instalaciones para la sustitución de piezas, respuesta en cuatro horas con entrega de piezas de repuesto y envío de un técnico autorizado a sus instalaciones en un plazo de cuatro horas a partir del diagnóstico final y tiempo adicional con Customer Success Management y Technical Account Management para clientes con soluciones Poly muy descentralizadas.

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

Hoja de datos

© Copyright 2023 HP Development Company, L.P. La información que contiene este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías de los productos y servicios de HP quedan establecidas en las declaraciones de garantía expresa que acompañan a dichos productos y servicios. Nada de lo aquí indicado debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se responsabiliza de errores u omisiones técnicos o editoriales que puedan existir en este documento.

Junio 2023