



Poly Elite

İş süreçleri büyük ölçüde sanal işbirliğine dayanır ve birleştirilmiş iletişim ortamınız en üst düzeyde önceliklendirilir. Benzersiz ortamınızı ve özel ihtiyaçlarınızı anlayan bir destek ekibine ihtiyacınız var. Elite Hizmet seçeneğimizin bütünsel destek stratejisi performansı optimize eder ve yatırım geri dönüşünüzü artırır.

İhtiyacınız olan yardımı almanız için tek iletişim noktası

Poly çözümlerinizi ile ilgili hizmet ve destek faaliyetlerini izlemesi, analiz etmesi ve raporlaması için Poly tarafından size özel bir Müşteri Başarı Yöneticisi (CSM) atanır.

Her zaman güvenebileceğiniz, ilk tercih edilen teknoloji desteği

Teknik Hesap Yöneticisi (TAM) eskalasyon süreçlerini yöneten, CSM'yi güncelleyen, dağıtım planlaması için öneriler sunan, yazılım ve donanım ürünü yükseltmeleri için sürüm kontrolü sağlayan ve sistem yükseltmelerinin uzaktan dağıtımını denetleyen birincil teknik kaynağınızdır.

En kısa sürede tekrar çalışmaya başlamanızı sağlarız

Poly, Elite kapsamındaki her türlü arızalı donanım bileşeni için gelişmiş değiştirme¹ hizmeti sunar. Poly'nin teknik destek temsilcisi bir sorunun çözülmesi için bir parçanın değiştirilmesi gerektiğini belirlerse, yedek parça hızlı kargo hizmeti kullanılarak ertesi iş günü teslim edilecek şekilde ve gönderim ücreti Poly tarafından karşılanarak gönderilir.

Özellikler

Özel olarak tanımlanmış bir ekibe öncelikli 7x24 Teknik Destek

Günün 24 saati sorunların çözülmesine yardımcı olan ve dağıtımınıza aşına müşteri destek ekibine sizin hesabınıza özel telefonla erişim elde edin.

Ekosistem Bulut İş Ortağı Desteği (ECPS)

Ekosistem Bulut İş Ortağı Desteği (ECPS) birincil irtibat noktanız olarak hareket ederek Poly hizmetleri etkinleştirilmiş ekosistem bulut çözümlerinin müdahale sürelerini iyileştirir. Poly destek birimi onaylanmış bir stratejik bulut iş ortağı ortamında kullanılan bir Poly ürünü ile ilgili bir talep aldığında, sorunu çözmek için doğrudan bulut iş ortağımız ile birlikte çalışır.

Proaktif Yazılım Sürümü Yönetimi

Elite ekibiniz en son sürümler ve bunların sistemlerinize ve ortamınıza nasıl uygulandığı konusunda sizi günceller.

Yazılım bakım güncellemesi ve yükseltme yardımı

TAM, tüm Poly yazılım güncellemelerini ve yükseltmelerini önermek, planlamak ve uzaktan dağıtımlarını denetlemek için sizinle birlikte çalışır. Üretim ortamınız üzerindeki riskleri ve etkileri en aza indirmek için ortamınız ve karşılıklı bağımlılıkları dikkate alır.

Poly işbirliği varlık listeniz tutulur

İşbirliği araçlarınıza genel bir bakış sağlamak için, Elite ekibiniz tüm altyapı, ağ ve uç nokta donanımlarını, Poly ortamınızda Elite kapsamında sesli iletişim (voice) ürünleri de dahil olmak üzere kataloglar.

Elite Hizmet Programı İncelemesi

CSM ve TAM, sizin atamış olduğunuz irtibat kişiniz ile düzenli olarak durum toplantıları düzenler ve hizmetin durumu, açık stratejik meseleler, yeni girişimlerinizin özeti ve yeni ürün sürümleriyle ilgili güncellemeler ile bunların ortamınıza uygulanabilirliği konularını ele alır.

Yükseltilmiş Poly Lens Premium Yazılımı

Poly Lens hizmetinin birinci sınıf özelliklerine erişin. İşbirliğine yönelik cihaz yatırımlarınızın görünürlüğünü artırın ve bu sayede en iyi dağıtımın, kullanım raporlamasının, proaktif sorun gidermenin ve mevcut BT sistemlerine sorunsuz entegrasyonun elde edilmesini sağlayın. Daha fazla bilgi için bkz. <https://info.lens.poly.com/docs/licenses/poly-plus-features>

Poly Destek Portalı Erişimi

Poly Destek Portalı ürünleri kaydetmenizi, lisansları aramanızı, hizmet biletleri oluşturma ve incelemenizi, parça değişimlerini kontrol etmenizi, ürün belgelerini ve Poly uç nokta yazılımlarını indirmenizi ve daha birçok işlemi yapmanızı sağlar. Poly Destek Portalına www.poly.com/support adresinden erişebilirsiniz

Profesyonel Hizmetler İndirimleri

Elite Hizmet müşterisi olarak, ayrıcalıklı Profesyonel Hizmetler için indirim alma hakkına sahipsiniz.

İsteğe Bağlı Ücret Tabanlı Hizmetler

Elite hizmetini ek seçeneklerle güçlendirin: yedek parça kurulumu için yetkili bir teknisyenin tesisinize gönderilmesini sağlayan yerinde destek, nihai teşhisin yapılmasının ardından yedek parçaların ve bir yetkili teknisyenin dört saat içinde tesisinize gönderilmesini sağlayan dört saat içinde müdahale hizmeti ve yüksek düzeyde merkezileştirilmiş Poly çözümlerini kullanan müşteriler için Müşteri Başarı Yönetimi ve Teknik Hesap Yönetimi üzerinden destek sağlanan ek süre.

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

Veri sayfası