



Poly Elite

Procesy biznesowe opierają się w dużej mierze na narzędziach zapewniających wirtualną współpracę, co sprawia, że ujednolicone środowisko komunikacji staje się priorytetem firm. Potrzebujesz zespołu pomocy technicznej, który rozumie Twoje potrzeby i wyjątkowe środowisko pracy. Nasza usługa Elite zapewnia kompleksową strategię wsparcia, optymalizując wydajność i zwiększając zwrot z Twojej inwestycji.

Jeden punkt kontaktu zapewnia potrzebną pomoc

Poly przypisze dedykowanego opiekuna klienta w ramach zespołu Customer Success Management (CSM) w celu monitorowania, analizowania i przekazywania raportów dotyczących usług i pomocy technicznej w zakresie rozwiązań Poly.

Wsparcie techniczne, na którym zawsze możesz polegać

TAM zapewnia podstawową pomoc techniczną, zarządzając eskalacjami, aktualizując informacje przekazywane CSM, oferując zalecenia w zakresie planowania wdrożeń, zapewniając kontrolę wersji pod kątem aktualizacji oprogramowania i sprzętu oraz nadzorując zdalne wdrożenia usprawnień systemu.

Zadbamy o błyskawiczny powrót do pracy

Poly zapewnia zaawansowaną wymianę¹ wszystkich komponentów sprzętu, które uległy awarii i są objęte usługą Elite. Jeśli przedstawiciel Poly w zakresie pomocy technicznej określi, że do rozwiązania problemu wymagana jest część zamienna, zostanie ona wysłana przez Poly, a opłaty za dostawę w następnym dniu roboczym będą uiszczone przez Poly w ramach usługi przyspieszonej dostawy.

Dane techniczne

Właściwość

Priorytetowa, całodobowa pomoc techniczna przydzielonego zespołu

Zyskaj dedykowany dla Twojego konta, całodobowy dostęp telefoniczny do zespołu pomocy technicznej dla klienta, który zna Twoje wdrożenie i pomaga w rozwiązywaniu problemów.

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS)

Rozwiązanie Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS) poprawia czasy reakcji w rozwiązaniach chmurowych wykorzystujących Poly, działając jako główny punkt kontaktowy. Gdy zespół pomocy technicznej Poly otrzyma żądanie dotyczące produktu Poly używanego w zatwierdzonym strategicznym środowisku chmury partnera, bezpośrednio podejmie współpracę z partnerem w celu rozwiązania problemu.

Proaktywne zarządzanie wersją oprogramowania

Zespół Elite zapewnia aktualne informacje o najnowszych wersjach i ich zastosowaniach w Twoich systemach i środowisku.

Pomoc w zakresie konserwacji i uaktualniania oprogramowania

TAM współpracuje z użytkownikiem, aby przekazywać zalecenia, planować i nadzorować zdalne wdrażanie wszystkich aktualizacji i usprawnień oprogramowania Poly. Bierze pod uwagę Twoje środowisko i współzależności, aby minimalizować ryzyko i wpływ na środowisko produkcyjne.

Utrzymujemy listę zasobów zapewniających współpracę w ramach Poly

Aby zapewnić przegląd narzędzi do współpracy, zespół Elite kataloguje całą infrastrukturę, sieć i sprzęt punktów końcowych, w tym produkty głosowe, jeśli są objęte przez wsparcie zespołu Elite w środowisku Poly.

Ocena programu usługi Elite

CSM i TAM przeprowadzają regularne spotkania w zakresie statusu z wyznaczonymi do kontaktu osobami, odnosząc się przy tym do stanu usługi, otwartych problemów o znaczeniu strategicznym, podsumowania nowych inicjatyw i aktualizacji dotyczących nowych wersji produktów oraz możliwości stosowania ich w Twoim środowisku.

Poprawione oprogramowanie Poly Lens Premium

Uzyskaj dostęp do funkcji premium Poly Lens. Miej lepszy wgląd w inwestycję w urządzenia zapewniające współpracę, zyskując optymalne wdrażanie, raporty dotyczące wykorzystania, proaktywne rozwiązywanie problemów i bezproblemową integrację z istniejącymi systemami IT. Więcej informacji na stronie:

<https://info.lens.poly.com/docs/licenses/poly-plus-features>

Dostęp do portalu pomocy technicznej Poly

Portal pomocy technicznej Poly umożliwia rejestrowanie produktów, wyszukiwanie licencji, tworzenie i przeglądanie zgłoszeń serwisowych, sprawdzanie części zamiennych, pobieranie dokumentacji produktu oraz oprogramowania punktu końcowego Poly i nie tylko. Uzyskaj dostęp do portalu pomocy technicznej Poly za pośrednictwem adresu: www.poly.com/support

Zniżki na usługi Professional

Jako klient w ramach usługi Elite masz dostęp do wyjątkowych zniżek na usługi Professional.

Opcjonalne usługi dostępne za opłatą

Popraw usługi Elite za pomocą dodatkowych opcji: w ramach wsparcia na miejscu zostanie wysłany autoryzowany technik w celu instalacji części zamiennych, zyskujesz dostawę części zamiennych i wysłanie autoryzowanego technika do Twojej firmy w ciągu czterech godzin od końcowej diagnozy, a także pomoc przez dodatkowy czas dzięki zespołom Customer Success Management i Technical Account Management dla klientów z wysoce zdecentralizowanymi rozwiązaniami Poly.

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

Dane techniczne

© Copyright 2023 HP Development Company, L.P. Informacje zawarte w niniejszym dokumencie mogą ulec zmianie bez powiadomienia. Jedyne gwarancje, jakich firma HP udziela na produkty i usługi, są określone w oświadczeniach gwarancyjnych dostarczanych wraz z tymi produktami i usługami. Żadne informacje przedstawione w niniejszym dokumencie nie powinny być interpretowane jako dodatkowa gwarancja. Firma HP nie ponosi odpowiedzialności za błędy techniczne lub redakcyjne oraz braki występujące w niniejszym dokumencie.

Październik 2023

—