



Poly Elite

Poslovni procesi so v veliki meri odvisni od orodij za navidezno sodelovanje, zato je vaše poenoteno komunikacijsko okolje najvišja prioriteta. Potrebujete ekipo za podporo, ki razume vaše edinstveno okolje in specifične potrebe. Naša storitev Elite zagotavlja strategijo holistične podpore, s katero povečujemo zmogljivost in donosnost naložb.

Ena točka stika, ki zagotavlja potrebno pomoč

Družba Poly bo imenovala posebnega skrbnika stranke, ki bo nadzoroval, analiziral in poročal glede storitve in podpore za vaše rešitve Poly.

Tehnična podpora, na katero se lahko vedno zanesete

Tehnični skrbnik je osnovni tehnični vir, ki upravlja eskalacije, obvešča posebnega skrbnika stranke, ponuja priporočila za načrtovanje uvedbe, zagotavlja nadzor nad različicami za nadgradnje izdelkov programske in strojne opreme ter nadzoruje oddaljeno uvedbo nadgrajenij sistema.

Poskrbeli bomo, da boste lahko nemudoma nadaljevali z delom

Družba Poly bo zagotovila napredno zamenjavo¹ za katero koli okvarjeno komponento strojne opreme, krito s storitvijo Elite. Če predstavnik tehnične podpore družbe Poly določi, da je za razrešitev težave potreben nadomestni del, ga bo družba Poly poslala na svoje stroške in bo dostavljen naslednji delovni dan s storitvijo hitre dostave.

Podatki

Funkcije

Prioritetna tehnična podpora 24 ur na dan vse dni v tednu, ki jo zagotavlja določena ekipa

Zagotovite si namenski telefonski dostop do ekipe za podporo strankam, ki pozna vašo uvedbo in vam lahko noč in dan pomaga pri razreševanju težav.

ECPS (Ecosystem Cloud Partner Support)

ECPS (Ecosystem Cloud Partner Support) izboljšuje odzivne čase za rešitve v oblaku ekosistemov, omogočenih za Poly, saj deluje kot osnovna kontaktna točka. Ko služba za podporo Poly prejme zahtevo za izdelek Poly, uporabljen v odobrenem strateškem okolju partnerja za oblak, bomo težavo poskusili razrešiti neposredno z našim partnerjem za oblak.

Proaktivno upravljanje različic programske opreme

Vaša ekipa Elite vas bo obveščala o najnovejših izdajah in vam svetovala, kako jih uporabiti v svojih sistemih in okolju.

Pomoč pri vzdrževanju posodobitev in nadgradenj programske opreme

Vodja tehnične podpore vam bo priporočil, načrtoval in nadzoroval oddaljeno uvedbo vseh posodobitev in nadgradenj programske opreme Poly. Pri tem bo upošteval vaše okolje in medsebojne odvisnosti, da se zmanjšajo tveganja in vpliv na produkcijsko okolje.

Vzdrževanje seznama vaših sredstev za sodelovanje Poly

Da bi vam lahko zagotovili pregled nad vašimi orodji za sodelovanje, bo ekipa Elite izdelala seznam za vso infrastrukturo, omrežje in strojno opremo na končnih točkah, vključno z glasovnimi izdelki, če so v vašem okolju Poly kriti s storitvijo Elite.

Pregled programa storitve Elite

Samostojni komercialist in vodja tehnične podpore redno sklicujeta sestanke z vašo imenovano kontaktno osebo, na katerih se obravnavajo stanje storitve, odprte strateške težave, povzetek vaših novih pobud in nove izdaje izdelkov ter njihovo uporabnost v vašem okolju.

Nadgrajena vrhunska programska oprema Poly Lens

Zagotovite si dostop do vrhunskih funkcij Poly Lens. Omogočite boljši vpogled v svojo naložbo naprave za sodelovanje, da si zagotovite optimalno uvedbo, poročila o uporabi, proaktivno odpravljanje težav in nemoteno integracijo z obstoječimi sistemi informacijske tehnologije. Več lahko preberete tukaj: <https://info.lens.poly.com/docs/licenses/poly-plus-features>.

Dostop do portala za podporo Poly

Na namenskem portalu za podporo Poly lahko registrirate izdelke, pregledate licence, ustvarite in pregledate prijave, preverite nadomestne dele, prenesete dokumentacijo izdelka in programsko opremo za končne točke Poly in še veliko več. Do portala za podporo Poly lahko dostopite tukaj: www.poly.com/support.

Popusti za profesionalne storitve

Kot stranka storitve Elite ste upravičeni do ekskluzivnih popustov za profesionalne storitve.

Dodatne plačljive storitve

Izboljšajte storitev Elite z dodatnimi možnostmi: podporo na mestu uporabo s pooblaščenim tehnikom, ki prispe na vašo lokacijo, kjer namesti nadomestni del, štiriurni odziv, ki zagotavlja dostavo nadomestnih delov in prihod pooblaščenega tehnika na vašo lokacijo v štirih urah, kjer opravi končno diagnostiko, in dodaten čas s samostojnim komercialistom in vodjo tehnične podpore za stranke, ki uporabljajo decentralizirane rešitve Poly.

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

Podatki