



Poly Elite

تعتمد إجراءات العمل بشكل كبير على أدوات التعاون الافتراضية مما يجعل بيئة الاتصالات الموحدة لديك على رأس الأولويات. أنت بحاجة إلى فريق دعم يفهم بيئتك الفريدة واحتياجاتك الخاصة. توفر خدمة Elite Service إستراتيجية دعم شاملة تعمل على تحسين الأداء وزيادة عائد الاستثمار.

نقطة اتصال واحدة مخصصة لك للحصول على المساعدة التي تحتاجها

ستقوم شركة Poly بتعيين مدير مخصص لنجاح العملاء (CSM) بهدف مراقبة حلول Poly وتحليلها وإعداد تقارير حولها.

الدعم الفني الذي يمكنك الاعتماد عليه دائماً

يمثل مدير الحساب الفني (TAM) المصدر الفني الأساسي الذي يقوم بإدارة عمليات التصعيد وإرسال التحديثات إلى إدارة نجاح العملاء (CSM) وتقديم توصيات لتخطيط النشر وتوفير التحكم في الإصدارات لترقيات منتجات البرامج والأجهزة والإشراف على نشر ترقيات النظام عن بُعد.

سنقوم باستقبال مشكلاتك وإعادة منتجك للعمل بكفاءة في وقت لا يذكر

ستوفر Poly الاستبدال المسبق¹ لأي مكون من مكونات الأجهزة المعطلة التي تغطيها Elite. إذا قرر ممثل الدعم الفني لشركة Poly أن هناك قطعة غيار بديلة مطلوبة لحل مشكلة ما، فسيتم شحن قطعة بديلة بواسطة Poly مع دفع جميع رسوم الشحن بهدف التسليم في يوم العمل التالي باستخدام خدمة شركة نقل سريعة.

ترقية برنامج Poly Lens Premium

إناحة الوصول إلى ميزات Poly Lens الفائقة. احصل على رؤية أفضل بشأن استثمارك في أجهزة التعاون التي تضمن أفضل نشر وإعداد تقارير حول الاستخدام واكتشاف الأخطاء وإصلاحها بشكل استباقي ودمجها بسلسلة في أنظمة تكنولوجيا المعلومات الحالية. تعرف على المزيد هنا:
<https://info.lens.poly.com/docs/licenses/poly-plus-features>

الوصول إلى بوابة Poly Support Portal

تتيح لك بوابة Poly Support Portal تسجيل المنتجات، والبحث عن التراخيص، وإنشاء طلبات الخدمة واستعراضها، والتحقق من القطع البديلة، وتنزيل وثائق المنتجات وتنزيل برامج Poly للأجهزة المتصلة بالشبكة، وغير ذلك الكثير. يمكنك الوصول إلى بوابة Poly Support Portal على الموقع التالي:
www.poly.com/support

خصومات الخدمات الاحترافية

بصفتك أحد عملاء خدمة Elite، فأنت مؤهل للحصول على خصومات خاصة بالخدمات الاحترافية.

الخدمات الاختيارية القائمة على الرسوم

تمتع بإمكانية تحسين خدمة Elite بخيارات إضافية - حيث يقوم الدعم في الموقع بإرسال فني معتمد إلى موقعك لتزويدك بقطع الغيار، والاستجابة في غضون أربع ساعات لتوفير تسليم قطع الغيار وإرسال فني معتمد إلى منشأتك في غضون أربع ساعات من التشخيص النهائي ووقت إضافي مع إدارة نجاح العملاء وإدارة الحسابات الفنية للعملاء الذين لديهم ميزات حلول Poly اللامركزية للغاية.

تحديث صيانة البرامج والمساعدة في الترقية

يعمل مدير الحساب الفني (TAM) معك للتوصية والتخطيط والإشراف على النشر عن بُعد لجميع تحديثات وترقيات برامج Poly. وبأخذ في الاعتبار بيئتك وأوجه الترابط في بنية عملك لتقليل المخاطر والتأثير على بيئة الإنتاج لديك.

نحتفظ بقائمة أصول التعاون من منتجات Poly لديك

لإعطائك نظرة عامة حول أدوات التعاون المتوفرة لك، يقوم فريق Elite بتصنيف كل أجهزة البنية التحتية والشبكة والأجهزة المتصلة، بما في ذلك المنتجات الصوتية، في حال كانت تخضع للتغطية بواسطة Elite في بيئة Poly الخاصة بك.

استعراض برنامج خدمات Elite

يقوم كل من مدير الحساب الفني (TAM) ومدير نجاح العملاء (CSM) بعقد اجتماعات تقييم دورية مع جهة الاتصال المعنية، لتناول حالة الخدمة، والمسائل الاستراتيجية المفتوحة، وملخص المبادرات الجديدة والتحديثات المتعلقة بإصدارات المنتجات الجديدة وإمكانية تطبيقها على البيئة الخاصة بك.

الأولوية في الدعم الفني على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع لفريق مختص

تمتع بإمكانية الوصول من خلال الاتصال الهاتفي المخصص للحساب من أجل التواصل مع فريق دعم العملاء الذي يمتلك دراية بعملية النشر الخاصة بك والذي يقدم المساعدة في حل المشكلات على مدار الساعة.

دعم الشركاء عبر السحابة المتكاملة (ECPS)

يعمل دعم الشركاء عبر السحابة المتكاملة (ECPS) على تحسين أوقات الاستجابة في حلول السحابة المتكاملة المدعومة من Poly من خلال العمل كنقطة اتصال أساسية لك. عندما يتلقى دعم Poly طلبًا بشأن منتج Poly المستخدم في بيئة معتمدة لشركاء السحابة الاستراتيجيين، سنعمل مباشرة مع شركاء السحابة لدينا لحل المشكلة.

إدارة إصدارات البرامج الاستباقية

يقيم فريق Elite على اطلاع دائم بأحدث الإصدارات وكيفية تطبيقها على الأنظمة والبيئة لديك.