



Poly Elite

Quy trình kinh doanh phụ thuộc nhiều vào các công cụ cộng tác ảo khiến môi trường liên lạc hợp nhất trở thành ưu tiên hàng đầu. Bạn cần một nhóm hỗ trợ hiểu được môi trường riêng và nhu cầu cụ thể của bạn. Dịch vụ Elite của chúng tôi đem đến chiến lược hỗ trợ toàn diện, tối ưu hóa hiệu quả triển khai và tăng lợi tức đầu tư.

Đầu mối liên hệ duy nhất để bạn nhận được sự trợ giúp cần thiết

Poly sẽ chỉ định một Chuyên viên quản lý trải nghiệm khách hàng (CSM) phụ trách giám sát, phân tích và báo cáo về dịch vụ và hỗ trợ các giải pháp Poly của bạn.

Hỗ trợ kỹ thuật lý tưởng mà bạn luôn có thể tin cậy

TAM là nguồn lực kỹ thuật chính của bạn, chịu trách nhiệm quản lý các báo cáo lên cấp trên, cập nhật thông tin cho CSM, đưa ra đề xuất lập kế hoạch triển khai, kiểm soát phiên bản nâng cấp sản phẩm phần mềm và phần cứng, đồng thời giám sát việc triển khai nâng cấp hệ thống từ xa.

Chúng tôi sẽ giúp bạn nhanh chóng hoạt động trở lại

Poly sẽ cung cấp dịch vụ thay thế trước¹ cho bất kỳ thành phần phần cứng bị lỗi nào được bảo hành theo Elite. Nếu đại diện hỗ trợ kỹ thuật của Poly xác định rằng cần phải thay thế bộ phận để giải quyết vấn đề thì bộ phận thay thế sẽ được giao tới bằng dịch vụ vận chuyển nhanh do Poly thanh toán vào ngày làm việc tiếp theo.

Bảng dữ liệu

Các tính năng

Ưu tiên hỗ trợ kỹ thuật 24/7 cho đội ngũ nhân sự được chỉ định

Nhận dịch vụ hỗ trợ qua điện thoại riêng từ nhóm hỗ trợ khách hàng am hiểu thực tế triển khai của bạn và sẵn sàng hỗ trợ giải quyết vấn đề bất kể thời điểm.

Hỗ trợ đối tác đám mây trong hệ sinh thái (ECPS)

Dịch vụ Hỗ trợ đối tác đám mây trong hệ sinh thái (ECPS) cải thiện thời gian phản hồi của các giải pháp đám mây trong hệ sinh thái được Poly hỗ trợ bằng cách thực hiện vai trò là đầu mối liên hệ chính của bạn. Khi bộ phận hỗ trợ của Poly nhận được yêu cầu về sản phẩm Poly được sử dụng trong môi trường đối tác đám mây chiến lược đã được phê duyệt, chúng tôi sẽ làm việc trực tiếp với đối tác đám mây của mình để giải quyết vấn đề.

Quản lý phiên bản phần mềm chủ động

Nhóm Elite giúp bạn cập nhật các bản phát hành mới nhất cũng như cách áp dụng các bản phát hành này cho hệ thống và môi trường của bạn.

Hỗ trợ cập nhật và nâng cấp bảo trì phần mềm

TAM làm việc với bạn để đề xuất, lập kế hoạch và giám sát việc triển khai từ xa tất cả các bản cập nhật và nâng cấp phần mềm Poly. Họ xem xét môi trường của bạn và các yếu tố phụ thuộc lẫn nhau để giảm thiểu rủi ro và tác động lên môi trường sản xuất của bạn.

Chúng tôi duy trì danh sách tài sản cộng tác Poly của bạn

Để cung cấp cho bạn cái nhìn tổng quan về các công cụ cộng tác, nhóm Elite lập danh mục tất cả cơ sở hạ tầng, mạng và phần cứng đầu cuối, bao gồm cả các sản phẩm thoại, trong môi trường Poly của bạn (nếu thuộc phạm vi hỗ trợ của Elite).

Đánh giá chương trình dịch vụ Elite

CSM và TAM tiến hành các cuộc họp phổ biến thông tin thường xuyên với đầu mối liên hệ được chỉ định của bạn, giải quyết tình trạng dịch vụ, các vấn đề chiến lược chưa được xử lý, tóm tắt những sáng kiến mới và cập nhật về các bản phát hành sản phẩm mới cũng như khả năng ứng dụng bản phát hành vào môi trường của bạn.

Nâng cấp Poly Lens lên phiên bản cao cấp

Mở khóa quyền truy cập vào các tính năng cao cấp của Poly Lens. Hiểu rõ hơn về khoản đầu tư vào thiết bị cộng tác của bạn, từ đó đảm bảo triển khai tối ưu, báo cáo sử dụng, khắc phục sự cố chủ động và tích hợp suôn sẻ vào các hệ thống CNTT hiện có. Tìm hiểu thêm tại đây: <https://info.lens.poly.com/docs/licenses/poly-plus-features>

Truy cập vào Cổng thông tin hỗ trợ Poly

Cổng thông tin hỗ trợ của Poly cho phép bạn đăng ký sản phẩm, tìm kiếm giấy phép, tạo và xem lại yêu cầu dịch vụ, kiểm tra việc thay thế các bộ phận, tải xuống tài liệu sản phẩm và phần mềm đầu cuối Poly, v.v.. Truy cập Cổng thông tin hỗ trợ của Poly tại địa chỉ: www.poly.com/support

Chiết khấu dịch vụ chuyên môn

Là khách hàng của Dịch vụ Elite, bạn đủ điều kiện nhận chiết khấu độc quyền về Dịch vụ chuyên môn.

Dịch vụ tùy chọn có tính phí

Nâng cao dịch vụ Elite với các tùy chọn bổ sung – Bộ phận hỗ trợ tại chỗ cử kỹ thuật viên được ủy quyền đến cơ sở của bạn để lắp đặt bộ phận thay thế, dịch vụ phản hồi trong bốn giờ cung cấp các bộ phận thay thế và cử kỹ thuật viên được ủy quyền đến cơ sở của bạn trong vòng bốn giờ kể từ khi có chẩn đoán cuối cùng, cũng như bổ sung thời gian với bộ phận Quản lý thành công của khách hàng và Quản lý kỹ thuật dành cho các khách hàng có giải pháp Poly phi tập trung cao độ.

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

Bảng dữ liệu