



Poly Elite

Procesele comerciale se bazează în mare măsură pe instrumente de colaborare virtuale, prin urmare mediul dvs. unificat de comunicare este prioritatea numărul unu. Aveți nevoie de o echipă de asistență care vă înțelege mediul unic și nevoile specifice. Elite Service oferă o strategie de asistență holistică, optimizând performanțele și crescând rentabilitatea investiției dvs.

Punct de contact unic pentru a primi ajutorul de care aveți nevoie

Poly vă va atribui un manager pentru succesul clienților (Customer Success Manager - CSM) dedicat care să monitorizeze, să analizeze și să trimită rapoarte privind serviciul și să vă ofere asistență pentru soluțiile Poly.

Asistența tehnică pe care puteți conta mereu

TAM este resursa dvs. tehnică principală care gestionează escaladările, îl informează pe CSM, oferă recomandări privind planificarea implementărilor, asigură controlul versiunii pentru upgrade-urile produselor software și hardware și supraveghează implementarea de la distanță a upgrade-urilor de sistem.

Vă veți relua activitatea în foarte scurt timp

Poly asigură înlocuirea avansată¹ a oricărei componente hardware defecte acoperite de Elite. Dacă reprezentantul serviciului de asistență tehnică Poly stabilește că este necesară o piesă de schimb pentru rezolvarea unei probleme, acea piesă de schimb va fi expediată de Poly, cu toate taxele de transport plătite, pentru livrare în următoarea zi lucrătoare, printr-un serviciu de expediere rapidă.

Fișa de date

Caracteristici

Asistență tehnică prioritară non-stop pentru o echipă desemnată

Beneficiați de comunicări telefonice specifice contului cu echipa de asistență pentru clienți familiarizată cu implementarea dvs., care vă poate ajuta oricând să rezolvați problemele.

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS)

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS) îmbunătățește timpii de răspuns în soluțiile bazate pe cloud pentru ecosistem compatibile cu Poly, având rolul de punct de contact principal. Când echipa de asistență Poly primește o solicitare pentru un produs Poly utilizat într-un mediu cloud strategic aprobat al unui partener, vom lucra direct cu partenerul nostru pentru servicii cloud pentru a rezolva problema.

Gestionarea proactivă a versiunilor software

Echipa Elite vă ține la curent cu cele mai recente versiuni și cu modul în care acestea se aplică sistemelor și mediului dvs.

Asistență la actualizări și upgrade-uri pentru întreținerea software-ului

TAM colaborează cu dvs. pentru a planifica, a supraveghea și a face recomandări privind implementarea pentru toate actualizările software și upgrade-urile Poly. Are în vedere mediul dvs. și interdependențele pentru a minimiza riscurile și impactul asupra mediului dvs. de producție.

Păstrăm lista elementelor dvs. de colaborare Poly

Pentru a vă oferi o vedere de ansamblu asupra instrumentelor dvs. de colaborare, echipa Elite clasifică infrastructura, rețeaua și hardware-ul din punctele terminale, inclusiv produsele pentru voce, dacă sunt acoperite de Elite în mediul dvs. Poly.

Rezumatul programului Elite Service

CSM și TAM au întâlniri de informare periodice cu persoana dvs. de contact atribuită, în care discută despre starea serviciului, problemele strategice existente, rezumatul noilor dvs. inițiative și noutăți despre noile produse lansate și aplicabilitatea acestora în mediul dvs.

Software premium Poly Lens upgradat

Beneficiați de acces la caracteristicile premium Poly Lens. Obțineți o vizibilitate mai bună asupra investiției colaborative în dispozitive, asigurând implementare optimă, rapoarte privind utilizarea, depanare proactivă și integrare fără probleme în sistemele IT existente. Aflați mai multe aici: <https://info.lens.poly.com/docs/licenses/poly-plus-features>

Acces la portalul de asistență Poly

Portalul de asistență Poly vă permite să înregistrați produse, să căutați licențe, să creați și să examinați tichete de service, să verificați înlocuirea pieselor, să descărcați documentația produselor și software pentru puncte finale Poly și multe altele. Accesați portalul de asistență Poly la: www.poly.com/support

Reduceri la servicii profesionale

În calitate de client Elite Service, sunteți eligibil pentru reduceri exclusive la servicii profesionale.

Servicii contra cost opționale

Îmbunătățiți Elite cu opțiuni suplimentare, între care asistență la sediu cu trimiterea unui tehnician autorizat pentru instalarea pieselor de schimb, răspuns în patru ore cu livrarea pieselor de schimb și trimiterea unui tehnician autorizat la sediul dvs. în interval de patru ore de la diagnosticul final și timp suplimentar cu serviciile de Gestionare a succesului clienților (Customer Success Management) și Gestionare tehnică a contului (Technical Account Management) pentru clienții care folosesc soluții Poly descentralizate.

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

Fișa de date