



Poly Elite

Obchodné procesy sa vo veľkej miere spoliehajú na nástroje virtuálnej spolupráce, vďaka ktorým je vaše prostredie zjednotenej komunikácie najvyššou prioritou. Potrebujete tím podpory, ktorý rozumie vášmu jedinečnému prostrediu a špecifickým potrebám. Naša služba Elite poskytuje holistickú stratégiu podpory, optimalizuje výkon a zvyšuje návratnosť vašich investícií.

Jediné kontaktné miesto, kde získate požadovanú pomoc

Spoločnosť Poly pridelí špecializovaného manažera úspechu zákazníkov (CSM), ktorý bude monitorovať, analyzovať a podávať správy o službách a podpore vašich riešení Poly.

Odborná technická podpora, na ktorú sa môžete vždy spoľahnúť

Manažér TAM je váš primárny technický zdroj, ktorý spravuje eskalácie, informuje manažera CSM, ponúka odporúčania pre plánovanie nasadenia, poskytuje kontrolu verzií pre inovácie softvérových a hardvérových produktov a dohliada na vzdialené nasadzovanie inovácií systému.

Budete sa môcť okamžite vrátiť k používaniu produktu

Spoločnosť Poly poskytne predbežnú výmenu¹ akéhokoľvek hardvérového komponentu krytého službou Elite, ktorý zlyhal. Ak zástupca technickej podpory spoločnosti Poly rozhodne, že na vyriešenie problému je potrebný náhradný diel, spoločnosť Poly odošle pomocou rýchlej prepravnej služby náhradný diel a zaplatí všetky náklady na dopravu s doručením v nasledujúci pracovný deň.

Produktový list

Funkcie

Prioritná technická podpora 24 x 7 prideleného tímu

Získajte pre konkrétne kontá telefonický prístup k tímu zákazníckej podpory, ktorý pozná nasadenie vašich produktov a nepretržite pomáha riešiť problémy.

Podpora Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS)

Podpora Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS) zlepšuje časy odozvy v cloudových riešeniach systémov využívajúcich produkty Poly a funguje ako primárne kontaktné miesto. Keď podpora spoločnosti Poly dostane žiadosť týkajúcu sa produktu Poly používaného v schválenom prostredí strategického cloudového partnera, na riešení problému bude spolupracovať priamo s cloudovým partnerom.

Proaktívna správa verzií softvéru

Váš tím Elite vás bude informovať o najnovších vydaniach a o tom, ako sa vzťahujú na vaše systémy a prostredie.

Pomoc pri aktualizáciách a inováciách na údržbu softvéru

Oddelenie TAM s vami spolupracuje pri odporúčaní, plánovaní a kontrole vzdialeného nasadenia všetkých aktualizácií a inovácií softvéru Poly. Berie do úvahy vaše prostredie a vzájomné závislosti, aby sa minimalizovalo riziko a dosah na vaše výrobné prostredie.

Vedenie zoznamu aktív spolupráce so spoločnosťou Poly

Tím Elite katalogizuje všetku infraštruktúru, sieťový a koncový hardvér vrátane hlasových produktov, ak sú pokryté službou Elite vo vašom prostredí Poly, aby ste získali prehľad o nástrojoch na spoluprácu.

Kontrola programu služby Elite

Oddelenia CSM a TAM organizujú s vami určenou kontaktnou osobou pravidelné stretnutia o stave, na ktorých riešia stav služieb, otvorené strategické problémy, súhrn vašich nových iniciatív a aktualizácie o nových vydaniach produktov a ich použiteľnosti vo vašom prostredí.

Inovovaný prémiový softvér Poly Lens

Získajte prístup k prémiovým funkciám aplikácie Poly Lens. Majte lepší prehľad o svojich investíciách do zariadení na spoluprácu a zaručte optimálne nasadenie, podávanie správ o používaní, proaktívne riešenie problémov a plynulú integráciu do existujúcich systémov IT. Ďalšie informácie nájdete tu: <https://info.lens.poly.com/docs/licenses/poly-plus-features>

Prístup k portálu podpory spoločnosti Poly

Portál podpory spoločnosti Poly umožňuje registráciu produktov, vyhľadávanie licencií, vytváranie a kontrolu žiadostí o poskytnutie služby, kontrolu náhradných dielov, sťahovanie dokumentácie k produktu a koncového softvéru spoločnosti Poly a oveľa viac. Prístup k portálu podpory spoločnosti Poly: www.poly.com/support

Zľavy na profesionálne služby

Ako zákazník so službou Elite môžete využívať exkluzívne zľavy na profesionálne služby.

Voliteľné spoplatnené služby

Zdokonaľte službu Elite s ďalšími možnosťami – podpora na mieste s vyslaním autorizovaného technika k vám na inštaláciu náhradného dielu, štvorhodinová odozva, ktorá zabezpečí doručenie náhradných dielov a vyslanie autorizovaného technika do vášho zariadenia do štyroch hodín od konečnej diagnózy, a dodatočný čas s oddeleniami riadenia úspechov zákazníkov (CSM) a riadenia technických kont (TAM) pre zákazníkov s vysoko decentralizovanými riešeniami od spoločnosti Poly.

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

Produktový list