



Poly Elite

Los procesos empresariales dependen enormemente de herramientas de colaboración virtuales, lo que convierte a su entorno de comunicaciones unificadas en una prioridad máxima. Necesita un equipo de soporte que comprenda su entorno y necesidades exclusivos. Nuestro servicio Elite proporciona una estrategia de soporte holística, que optimiza el rendimiento y mejora su rentabilidad de la inversión.

Punto único de contacto para que obtenga la ayuda que necesita

Poly asignará un Customer Success Manager (CSM) para supervisar, analizar y elaborar informes sobre el servicio y el soporte de sus soluciones de Poly.

El soporte de confianza con el que puede contar en cualquier circunstancia

El TAM es su recurso técnico principal. Se encarga de gestionar las escalaciones, poner al día al CSM, ofrecer recomendaciones para la planificación de implementaciones, proporcionar el control de versiones para las actualizaciones de producto de software y hardware, así como supervisar la implementación remota de las actualizaciones del sistema.

Estará operando en un abrir y cerrar de ojos

Poly proporcionará una sustitución por adelantado¹ de cualquier componente de hardware cubierto por el servicio Elite. Si el representante de soporte técnico de Poly determina que se necesita una pieza de repuesto para resolver un problema, Poly la enviará a gastos pagados mediante un servicio de mensajería urgente para su entrega al siguiente día laborable.

Funciones

Soporte técnico prioritario 24x7 para un equipo designado

Obtenga acceso telefónico específico de la cuenta con el equipo de soporte al cliente familiarizado con su implementación, que le ayudará a resolver problemas las 24 horas del día.

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS)

El soporte Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS) mejora los tiempos de respuesta en soluciones de nube de ecosistema compatibles con Poly al actuar como su punto de contacto principal. Cuando el soporte de Poly recibe una solicitud para un producto de Poly utilizado en un entorno de partner de nube estratégico aprobado, trabajaremos directamente con nuestro partner de nube para resolver el problema.

Gestión proactiva de versiones de software

Su equipo Elite le mantiene actualizado sobre las últimas versiones y la forma en que se aplican a sus sistemas y entorno.

Mantenimiento de software con asistencia para actualizaciones

El TAM trabaja con usted para recomendar, planificar y supervisar la implementación remota de todas las actualizaciones del software Poly. Tiene en cuenta su entorno e interdependencias para minimizar el riesgo e impacto en su entorno de producción.

Mantenemos su lista de activos de colaboración de Poly

Para darle una visión general de sus herramientas de colaboración, su equipo Elite cataloga toda la infraestructura, red y hardware de punto final, incluidos los productos de voz, si están cubiertos por Elite en su entorno de Poly.

Revisión del programa de servicio Elite

Su CSM y TAM celebran reuniones periódicas para tratar el estado de su entorno con el punto de contacto asignado. En ellas, abordan el estado de servicio, los problemas estratégicos abiertos, el resumen de sus nuevas iniciativas y las actualizaciones sobre nuevas versiones de productos y cómo aplicarlas en su entorno.

Software Premium de Poly Lens actualizado

Desbloquee el acceso a las características premium de Poly Lens. Mejore la visibilidad de su inversión en dispositivos de colaboración asegurando una implementación óptima, informes de uso, solución de problemas proactiva e integración fluida en los sistemas de IT existentes. Más información: <https://info.lens.poly.com/docs/licenses/poly-plus-features>

Acceso al portal de soporte de Poly

El Portal de soporte de Poly le permite registrar productos, buscar licencias, crear y revisar tickets de servicio, comprobar las sustituciones de piezas, descargar la documentación del producto y el software de los puntos finales de Poly, y mucho más. Acceda al Portal de soporte de Poly en: www.poly.com/support

Descuentos de servicios profesionales

Como cliente de servicio Elite, puede acceder a descuentos exclusivos de servicios profesionales.

Servicios opcionales basados en tarifas

Mejore Elite con opciones adicionales: soporte local con traslado de un técnico autorizado a su emplazamiento para la instalación de piezas de repuesto, respuesta de cuatro horas con entrega de piezas de repuesto y traslado de un técnico autorizado a sus instalaciones en las cuatro horas posteriores al diagnóstico final, así como tiempo adicional con Gestión de cuentas técnicas y Gestión del éxito del cliente para clientes con soluciones de Poly altamente descentralizadas.

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

Ficha técnica