Poly Elite

Bedrijfsprocessen zijn sterk afhankelijk van virtuele samenwerkingstools, waardoor uw unified communications-omgeving een topprioriteit is. U hebt een supportteam nodig dat uw unieke omgeving en specifieke behoeften begrijpt. Onze Elite Service biedt een holistische supportstrategie die de prestaties optimaliseert en uw rendement op de investering verhoogt.

Eén aanspreekpunt waar u de hulp krijgt die u nodig hebt

Poly wijst een speciale Customer Succes Manager (CSM) toe die de service en support van uw Poly-oplossingen bewaakt, analyseert en daarover rapporteert.

De technische support waar u altijd op kunt rekenen

De TAM is uw primaire technische resource die escalaties beheert, de CSM op de hoogte houdt, aanbevelingen doet voor het plannen van implementaties, versiebeheer biedt voor software- en hardwareproductupgrades, en toeziet op de implementatie van systeemupgrades op afstand.

Wij zorgen ervoor dat u snel weer aan de slag kunt

Poly zorgt voor een snelle vervanging[1] van elk defect hardwareonderdeel dat door Elite wordt gedekt. Als de technische support van Poly bepaalt dat er een reserveonderdeel nodig is om een probleem op te lossen, verzendt Poly een reserveonderdeel en betaalt het alle transportkosten voor levering op de volgende werkdag via een spoedtransportdienst.

Poly Elite

Functies

24x7 technische ondersteuning met prioriteit door een aangewezen team

U krijgt account-specifieke telefonische toegang tot het klantenondersteuningsteam dat bekend is met uw implementatie en u 24 uur per dag helpt bij het oplossen van problemen.

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS)

ECPS (Ecosystem Cloud Partner Support) verbetert de reactietijden bij voor Poly geschikte ecosysteem-cloudoplossingen door op te treden als uw primaire aanspreekpunt. Wanneer Poly-support een verzoek ontvangt voor een Poly-product dat gebruikt wordt in een goedgekeurde strategische cloudpartneromgeving, werken we direct samen met onze cloudpartner om het probleem op te lossen.

Proactief softwareversiebeheer

Uw Elite-team houdt u op de hoogte van de nieuwste releases en op welke manier deze van toepassing zijn op uw systemen en omgeving.

Hulp bij softwareonderhoudsupdates en -upgrades

De TAM werkt met u samen om alle Poly-software-updates en -upgrades aan te bevelen, te plannen en toezicht te houden op de implementatie ervan op afstand. Zij houden rekening met uw omgeving en onderlinge afhankelijkheden om het risico en de impact op uw productieomgeving te minimaliseren.

Wij onderhouden uw lijst met Poly-samenwerkingsactiva

Om u een overzicht te geven van uw samenwerkingstools, catalogiseert uw Elite-team alle infrastructuur, het netwerk en endpointhardware, inclusief spraakproducten, als deze door Elite worden gedekt in uw Poly-omgeving.

Evaluatie Elite Service-programma

Uw CSM en TAM houden regelmatig statusvergaderingen met uw toegewezen aanspreekpunt, waarbij de servicestatus, openstaande strategische kwesties, een overzicht van uw nieuwe initiatieven en updates over nieuwe productreleases en de toepasbaarheid daarvan op uw omgeving aan de orde komen.

Geüpgradede Poly Lens Premium-software

U krijgt toegang tot de premiumfuncties van Poly Lens. U krijgt een beter inzicht in uw investering in samenwerkingsapparatuur voor een optimale implementatie, gebruiksrapportage, proactieve probleemoplossing en een soepele integratie in bestaande IT-systemen. Lees hier meer: https://info.lens.poly.com/docs/licenses/poly-plus-features

Toegang tot de Poly Support Portal

Via de Poly Support Portal kunt u producten registreren, licenties zoeken, servicetickets aanmaken en bekijken, reserveonderdelen bekijken, productdocumentatie en Poly-endpointsoftware downloaden en nog veel meer. Ga naar de Poly Support Portal op: www.poly.com/support

Kortingen op Professional Services

Als Elite Service-klant komt u in aanmerking voor exclusieve kortingen op Professional Services.

Optionele betaalde services

Verbeter Elite met extra opties - Onsite support door het sturen van een bevoegd technicus naar uw locatie voor de installatie van reserveonderdelen, respons binnen vier uur met levering van reserveonderdelen en het sturen van een bevoegd technicus naar uw installatie binnen vier uur na de definitieve diagnose met extra tijd met Customer Success Management en Technical Account Management voor klanten met sterk gedecentraliseerde Poly-oplossingen.

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

Datasheet

© Copyright 2023 HP Development Company, L.P. De informatie in dit document kan zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd. De van toepassing zijnde garanties voor HP producten en diensten zijn vastgelegd in de uitdrukkelijke garantiebepalingen die bij dergelijke producten en diensten op fysieke en/of elektronische wijze worden meegeleverd of gepubliceerd op website(s) van HP. Niets in dit document mag als een aanvullende garantie worden opgevat. HP is niet aansprakelijk voor technische en/of redactionele fouten c.q. weglatingen in dit document.

Oktober 2023