Poly Elite

I processi aziendali fanno ampio affidamento sugli strumenti di comunicazione virtuale: per questo, l'ambiente di comunicazione unificata assume la massima priorità. Quel che vi serve è un team di assistenza che comprenda il vostro ambiente e le vostre esigenze specifiche. Il nostro servizio Elite offre una strategia di assistenza olistica che ottimizza le prestazioni e aumenta l'utile ottenuto dal capitale investito.

Un unico riferimento per tutta l'assistenza necessaria

Poly assegnerà un Customer Success Manager (CSM) dedicato al monitoraggio, all'analisi e al reporting dell'assistenza e del supporto delle vostre soluzioni Poly.

Il contatto di assistenza tecnica su cui potete sempre contare

Il TAM è la vostra prima risorsa tecnica, che si occupa di gestire le escalation, aggiornare il CSM, proporre raccomandazioni per la pianificazione del deployment, fornire il controllo delle versioni per gli aggiornamenti dei prodotti hardware e software, nonché supervisionare la distribuzione da remoto degli aggiornamenti di sistema.

Un sistema pronto all'uso in tempo zero

Poly offre la sostituzione anticipata[1] di qualsiasi componente hardware guasto coperto dal servizio Elite. Qualora il rappresentante dell'assistenza tecnica Poly determini la necessità di un componente di ricambio per risolvere un problema, tale componente sarà spedito da Poly, che si farà carico di tutti i costi di trasporto, tramite corriere espresso con consegna il giorno lavorativo successivo.

Poly Elite

Funzioni

Assistenza tecnica prioritaria 24 ore su 24, 7 giorni su 7, da parte di un team appositamente designato

Accesso telefonico, specifico per l'account, a un team di assistenza clienti che ha familiarità con la vostra soluzione ed è disponibile ad assistervi 24 ore su 24.

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS)

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS) migliora i tempi di risposta nelle soluzioni cloud dell'ecosistema abilitato per Poly, fungendo da punto di contatto principale. Quando l'assistenza Poly riceve una richiesta per un prodotto Poly utilizzato in un ambiente partner cloud strategico approvato, collaborerà direttamente con il nostro partner cloud per risolvere il problema.

Gestione proattiva delle versioni del software

Il vostro team Elite vi terrà aggiornati sulle ultime versioni disponibili e sulle relative modalità di applicazione ai sistemi e ambienti in uso.

Assistenza per l'aggiornamento e la manutenzione del software

Il TAM collabora con voi per consigliare, pianificare e supervisionare la distribuzione remota di tutti gli aggiornamenti del software Poly, prendendo in considerazione il vostro ambiente e le interdipendenze per ridurre al minimo i rischi e l'impatto sul vostro ambiente di produzione.

Ci occupiamo noi dell'elenco dei vostri asset di collaborazione Poly

Per fornirvi una panoramica dei vostri strumenti di collaborazione, il team Elite cataloga tutte le infrastrutture, la rete e l'hardware degli endpoint, compresi i prodotti vocali, se coperti da Elite nell'ambiente Poly.

Revisione del programma di assistenza Elite

Il CSM e il TAM organizzano periodicamente riunioni con il punto di contatto assegnato, affrontando lo stato del servizio, i problemi strategici irrisolti, il riepilogo delle nuove iniziative, gli aggiornamenti alle nuove versioni dei prodotti e la loro applicabilità al vostro ambiente.

Software premium Poly Lens aggiornato

Accesso semplificato alle funzionalità premium di Poly Lens. Migliorate la visibilità del vostro investimento nei dispositivi di collaborazione per ottenere un deployment ottimale, reporting sull'utilizzo, risoluzione proattiva dei problemi e integrazione agevole nei sistemi IT esistenti. Per ulteriori informazioni: https://info.lens.poly.com/docs/licenses/poly-plus-features

Accesso al portale di assistenza Poly

Il portale di assistenza Poly consente di registrare i prodotti, cercare le licenze, creare e rivedere le richieste di assistenza, controllare la sostituzione dei componenti, scaricare la documentazione del prodotto e il software endpoint Poly, e molto altro ancora. Potete accedere al portale di assistenza Poly all'indirizzo: www.poly.com/support

Sconti sui servizi professionali

Come clienti del servizio Elite potete usufruire di sconti esclusivi per i servizi professionali.

Servizi opzionali a pagamento

Migliorate Elite con le opzioni aggiuntive: assistenza in sede con invio di un tecnico autorizzato presso la vostra sede per l'installazione dei componenti di ricambio, risposta entro quattro ore con consegna dei componenti di ricambio e invio di un tecnico autorizzato presso la vostra struttura entro quattro ore dalla diagnosi finale, ulteriori conversazioni con Customer Success Management e Technical Account Management per i clienti con soluzioni Poly altamente decentrate.

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

Scheda tecnica

© Copyright 2023 HP Development Company, L.P. Le informazioni qui contenute possono subire variazioni senza preavviso. Le uniche garanzie sui prodotti e sui servizi HP sono esposte nelle dichiarazioni di garanzia esplicita che accompagnano i suddetti prodotti e servizi. Nulla di quanto qui contenuto può essere interpretato come garanzia aggiuntiva. HP declina ogni responsabilità per errori tecnici o editoriali od omissioni qui contenuti.

Ottobre 2023