



Poly Elite

Les outils de collaboration virtuelle sont devenus indispensables pour les processus métier de nombreuses entreprises, faisant de votre environnement de communications unifiées une priorité absolue. Vous avez besoin d'une équipe d'assistance technique compétente et expérimentée qui puisse prendre en compte les particularités de votre environnement et répondre à vos besoins spécifiques. Avec notre service Elite, nous vous offrons une solution d'assistance complète qui vise à optimiser vos performances tout en maximisant votre retour sur investissement.

Interlocuteur unique pour obtenir l'aide dont vous avez besoin

Poly nommera un responsable de la relation client (CSM) dédié à votre entreprise, dont la mission sera de lancer, gérer et rendre compte de toutes les activités des services pour vos solutions Poly.

Une assistance technique efficace sur laquelle vous pouvez toujours compter

Le responsable de compte technique (TAM) est votre principal interlocuteur technique. Il gère les demandes, informe le CSM, propose des recommandations pour la planification du déploiement, vérifie les versions pour les mises à niveau des logiciels et du matériel, et supervise les déploiements à distance des mises à jour du système.

Vous serez à nouveau opérationnel en un rien de temps

Poly offre le remplacement¹ express de tout composant matériel défectueux couvert par le service Elite. Si le représentant du service d'assistance technique de Poly juge qu'une pièce doit être remplacée pour résoudre un problème, une pièce de rechange sera expédiée par Poly (à ses frais) par l'intermédiaire d'un service de transport express pour garantir une livraison le jour ouvrable suivant.

Caractéristiques

Accès prioritaire à l'assistance technique 24 h/24, 7 j/7 avec accès direct à une équipe désignée

Bénéficiez d'un accès téléphonique spécifique pour contacter l'équipe d'assistance client qui a suivi votre déploiement. L'assistance est disponible 24 h/24, 7 j/7 pour vous aider à résoudre vos problèmes par téléphone.

Assistance pour les partenaires de l'écosystème Cloud

L'assistance pour les partenaires de l'écosystème Cloud offre des temps de réponse améliorés pour les solutions compatibles avec Poly, puisqu'il s'agit de votre point de contact principal. Lorsque Poly reçoit un rapport d'incident pour un produit Poly utilisé dans l'environnement stratégique d'un partenaire Cloud approuvé, notre équipe d'assistance travaillera directement avec notre partenaire cloud pour résoudre le problème.

Gestion proactive des versions de logiciels

Votre équipe Elite vous informe de la sortie de nouvelles versions, en vous indiquant en quoi elles concernent vos systèmes et votre environnement.

Assistance à la mise à jour et à la mise à niveau des logiciels

Le TAM travaille avec vous afin de recommander, de planifier et de contrôler le déploiement à distance de toutes les mises à jour et à niveau des logiciels Poly. Il prend en compte votre environnement et les interdépendances pour minimiser les risques et l'impact sur votre environnement de production.

Nous conservons la liste de vos actifs de collaboration Poly

Afin de vous donner un aperçu de vos outils de collaboration, votre équipe Elite répertorie l'ensemble de votre environnement Poly : l'infrastructure, le réseau et les périphériques matériels, y compris les solutions vocales si elles sont couvertes par le service Elite.

Révision du programme du service Elite

Vos responsables de la relation client et de compte technique organisent régulièrement des réunions d'état des lieux avec votre interlocuteur désigné, au cours desquelles sont abordées l'état du service, les problèmes stratégiques en cours de résolution, vos nouvelles initiatives, et les nouveaux produits disponibles qui pourraient convenir à votre environnement.

Logiciel Premium Poly Lens mis à niveau

Accédez aux fonctionnalités premium de Poly Lens. Bénéficiez d'une meilleure visibilité sur l'ensemble de vos périphériques, en garantissant un déploiement optimal, des rapports d'utilisation précis, un dépannage proactif et une intégration fluide dans votre infrastructure informatique existante. Pour en savoir plus, rendez-vous sur la page : <https://info.lens.poly.com/docs/licenses/poly-plus-features>

Accès au Portail d'assistance Poly

Le Portail d'assistance Poly vous permet d'enregistrer des produits, de rechercher des licences, de créer et de suivre des tickets de service, de trouver des pièces de rechange, de télécharger la documentation des produits et le logiciel Poly pour votre périphérique, et bien plus encore. Pour accéder au Portail d'assistance Poly, rendez-vous à l'adresse suivante : www.poly.com/support

Remises sur les services professionnels

En tant que client disposant d'un contrat Elite, vous pouvez bénéficier de remises exclusives sur les services professionnels.

Services payants en option

Renforcez le service Elite avec des options supplémentaires : assistance sur site avec déplacement d'un technicien agréé chargé d'installer la pièce de rechange sur votre site, assistance sous quatre heures couvrant la livraison de pièces de rechange et l'intervention d'un technicien agréé sur votre site dans les quatre heures suivant le diagnostic final d'une défaillance du produit, ou assistance complémentaire sollicitant d'autres responsables de la relation client et de compte technique pour les clients Elite disposant de solutions Poly extrêmement décentralisées.

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

Fiche technique