



ELITE SERVICE

VORTEILE

- Minimieren Sie Ausfallzeiten und Risiken mit unserem proaktiven, auf Sie zugeschnittenen Lösungssupport.
- Beschleunigen Sie die Problemlösung und Betriebszeit des Systems mit den zugewiesenen Ressourcen für vertraute Kundenlösungen.
- Erhalten Sie rund um die Uhr bevorzugten Zugang zu technischer Unterstützung mit direktem Zugang zu einem Technical Account Manager – am vorteilhaftesten für geschäftskritische Umgebungen.
- Verbesserte Reaktionszeiten in von Poly bereitgestellten Ökosystem-Cloud-Lösungen
- Vorabaustausch von Hardware¹ am nächsten Werktag
- So haben Sie einen primären Ansprechpartner für die von Poly bereitgestellten strategischen Cloud-Partner-Endpunktumgebungen.
- Beratungsdienstleistungen inklusive regelmäßigen Geschäftsprüfungen und Leistungsbeurteilungen sowie Einblicke in die Nutzung Ihrer Collaboration-Lösung – für eine bessere Nutzererfahrung, schnellere UC-Einführung und eine höhere Investitionsrendite

INDIVIDUELLER, PROAKTIVER SUPPORT FÜR IHRE VOLLSTÄNDIGE KONFERENZLÖSUNG

Natürlich werden Ihre Kommunikationsumgebungen innerhalb Ihrer IT-Infrastruktur durch die Zusammenführung Ihrer Kommunikationslösungen noch mehr ineinandergreifen. Gleichzeitig stützen sich Geschäftsprozesse mehr und mehr auf virtuelle Collaboration-Tools. Das Ergebnis? Ihre UC-Umgebung (Unified Communications) wird noch wichtiger und geschäftskritischer. Es ist entscheidend, dass das Team, das Sie unterstützt, mit Ihrer einzigartigen Umgebung und Ihren spezifischen Bedürfnissen vertraut ist. Aus diesem Grund bietet Elite Service eine ganzheitliche Support-Strategie, die sich nicht auf einzelne Produkte beschränkt und sowohl die Leistung Ihrer Lösung als auch Ihre Investitionsrendite optimiert.

Elite Service ist ein proaktiver, individueller und ganz auf Sie zugeschnittener Support-Service, der Sie bei der Verwaltung Ihrer weltweit verzweigten Poly Umgebung unterstützt, Ressourcen für die Bewältigung Ihrer täglichen technischen Anforderungen bietet und Ihre gesamten Poly Investitionen im Blick behält. Unser lösungsorientierter Support-Service hilft Ihnen, Risiken durch strategische Upgrades und intelligentes Asset-Management zu minimieren.

ELITE SERVICE

ELITE SERVICE BIETET FOLGENDES:

CUSTOMER SUCCESS MANAGER (CSM)

Als Elite-Kunde wird Ihrem Konto ein erfahrener Customer Success Manager zugewiesen, der Ihre Support-Aktivitäten verwaltet, Sie proaktiv mit Informationen und Ratschlägen versorgt und Ihnen so den Weg zum Erfolg ebnet. Als Interessenvertreter des Kunden innerhalb von Poly ist der CSM Ihre zentrale Anlaufstelle, um alle Elite Service-Aktivitäten zu initiieren, zu verwalten und über diese Bericht zu erstatten sowie das Eskalationsmanagement für Probleme in den Bereichen Technik, Service und Produktmanagement zu übernehmen. Ihr CSM sorgt außerdem für einen kontinuierlichen Informationsaustausch zwischen den Teams und koordiniert in Zusammenarbeit mit dem von Poly zugewiesenen Customer Success Manager regelmäßige Statusbesprechungen, um aktuelle Informationen zu offenen Problemen weiterzuleiten.

TECHNICAL ACCOUNT MANAGER (TAM)

Der TAM ist Ihr primärer technischer Ansprechpartner. Er verwaltet Eskalationen, versorgt den CSM mit neuen Informationen, gibt Empfehlungen für die Bereitstellungsplanung, die Software-Versionskontrolle und Hardware-Produktupgrades (zur Minimierung von Risiken und Auswirkungen auf Ihre Produktionsumgebung) und beaufsichtigt die Remote-Bereitstellung von System-Upgrades.

RUND UM DIE UHR KUNDENSPEZIFISCHER UND BEVORZUGTER ZUGRIFF AUF TECHNISCHEM SUPPORT

Elite Service beinhaltet kundenspezifischen Telefonkontakt mit einem Kundensupport-Team, das mit Ihrer Umgebung vertraut ist und das per Telefon Hilfestellung bei der Behebung von Problemen leistet. Support rund um die Uhr ist an 365 Tagen im Jahr verfügbar.

ÖKOSYSTEM-CLOUD-PARTNER-SUPPORT

Der Ökosystem-Cloud-Partner verbessert die Reaktionszeiten bei von Poly bereitgestellten Ökosystem-Cloud-Lösungen, indem er als primärer Ansprechpartner für den Kunden fungiert. Wenn das Poly Support-Team eine Fallanfrage für ein Poly Produkt erhält, das in einer genehmigten strategischen Cloud-Partnerumgebung verwendet wird, wird zu Zwecken der Nachverfolgung ein Support-Ticket im Ticketing-System von Poly erstellt.

VORABAUSTAUSCH VON TEILEN – AM NÄCHSTEN WERKTAG

Poly bietet einen Vorabaustausch¹ für alle defekten Hardwarekomponenten an, die von Elite abgedeckt werden. Stellt der technische Support-Mitarbeiter von Poly fest, dass zum Beheben eines gemeldeten oder diagnostizierten Problems ein Ersatzteil benötigt wird, kümmert sich Poly im Rahmen des Vorab-Services kostenfrei um den Eilversand dieses Ersatzteils am nächsten Arbeitstag per Spedition.

SOFTWARE-VERSIONSMANAGEMENT

Ihr Elite-Team hält Sie über die neuesten Versionen auf dem Laufenden und informiert Sie darüber, wie sich diese auf Ihre Systeme und die IT-Umgebung auswirken.

SUPPORT FÜR SOFTWAREAKTUALISIERUNGEN UND -UPGRADES

Der TAM arbeitet mit Ihnen zusammen, um Empfehlungen zu Softwareaktualisierungen und -Upgrades von Poly auszusprechen und deren Remote-Bereitstellung zu planen und zu überwachen. Dabei werden Ihre IT-Umgebung und eventuelle Zusammenhänge berücksichtigt, um die Risiken und Auswirkungen auf Ihre Produktionsumgebungen zu minimieren.

ABDECKUNG

Um Ihnen einen Überblick über Ihre Collaboration-Tools zu geben, katalogisiert Ihr Elite-Team die gesamte Infrastruktur, das Netzwerk und die Endpunkt-Hardware – einschließlich der Voice-Produkte in Ihrer Poly Umgebung, sofern diese von Elite abgedeckt werden.

BESPRECHUNGEN AUF PROGRAMMEBENE

Ihr Poly CSM und -TAM führen regelmäßige Statusbesprechungen mit Ihrer Kontaktperson durch und sprechen Themen wie Geschäftsziele, Programmstatus, erforderliche Aktionen und neue Initiativen an. Zu den Themen gehören in der Regel der Servicestatus, offene strategische Fragen, ein Überblick über neue Initiativen sowie aktuelle Informationen über neue Produkteinführungen und deren Anwendbarkeit auf Ihre Umgebung.

URSACHENANALYSE

Auf Anfrage führt Ihr Elite-Team Präventivmaßnahmen durch, um die Ursache von Problemen mit höchster Priorität zu identifizieren, und gibt Empfehlungen zu Maßnahmen, durch die ein erneutes Auftreten der Probleme verhindert werden kann.

POLY ONLINE SUPPORT CENTER

Poly bietet rund um die Uhr Zugriff auf das Poly Support-Portal, welches die folgenden Funktionen umfasst:

- Produkte registrieren und nach Produktlizenzen suchen
- Serviceanfragen erstellen und den Status von Support-Tickets überprüfen
- Den Status des Vorabaustauschs überprüfen, einschließlich der Bereitstellung von Nachverfolgungsinformationen
- Suchvorgänge in der Wissensdatenbank durchführen
- Die aktuellste Produktdokumentation herunterladen
- Die neueste Poly Endpunkt-Software herunterladen, die für die aktuelle Version und die Vorgängerversion verfügbar ist

EIGENES GERÄTEVERWALTUNGSPORTAL

Rund um die Uhr verfügbares Online-Portal mit Cloud-Status, Dokumentation zu IT und Endnutzern sowie ein Portal für die Nutzer-Community.

VERBESSERTER ZUGANG ZU PREMIUM-SOFTWARE

Verbessern Sie die Zusammenarbeit mit IT-Tools, gerätespezifischen Erweiterungen und Funktionen, die für eine bessere Nutzererfahrung und eine höhere Akzeptanz im gesamten Unternehmen sorgen.

AUSGEWÄHLTE RABATTE

Kunden mit einem aktuellen Elite-Vertrag haben Anspruch auf exklusive Rabatte auf Professional Services.

OPTIONALE KOSTENPFLICHTIGE SERVICES

Die folgenden Optionen sind separat erhältlich, um die Elite-Leistungen zu erweitern.

- **Support vor Ort (Option):**
Wurde ein Produkt von einem technischen Support-Experten von Poly als definitiv defekt eingestuft, schickt Poly dem Kunden einen autorisierten Techniker, der die Ersatzteile dort installiert.
- **Support innerhalb von vier Stunden (Option):**
Diese Option ermöglicht die Lieferung von Ersatzteilen und sorgt dafür, dass Poly innerhalb von vier Stunden ab dem Zeitpunkt, zu dem das jeweilige Produkt als definitiv defekt eingestuft wurde, einen autorisierten Techniker schickt. Diese Dienstleistung ist derzeit nur in bestimmten Gebieten und nur für bestimmte Produktarten verfügbar.
- **Zusätzliche Ressourcen (Option):**
Zusätzliche CSMs und TAMs stehen zur Verfügung, um erweiterten Support für Elite-Kunden anzubieten, die stark dezentralisierte Poly Lösungen nutzen. Diese Option ist mit zusätzlichen Kosten verbunden.

Alle Poly Geräte innerhalb Ihrer Umgebung müssen durch einen Elite Service-Vertrag abgedeckt sein. Beachten Sie, dass alle Geräte, die durch Elite abgedeckt werden, die neuesten Software-Upgrades erhalten, sobald diese veröffentlicht werden. So können Sie direkt von unseren Entwicklungen profitieren und jedes Upgrade-Programm problemlos verwalten.

¹ <https://www.poly.com/de/de/support/service-policies/advance-parts-replacement>

WEITERE INFORMATIONEN ERHALTEN SIE VON IHREM AUTORISIERTEN POLY PARTNER.

© 2022 Poly. Alle Markennamen sind Eigentum ihrer jeweiligen Eigentümer. 11.22 1565722