



エリート サービス

特長

- Poly のプロアクティブなハイタッチ ソリューション サポートでダウンタイムとリスクを最小化
- リソースに割り当てられた使いやすいカスタマー ソリューションで、解決とシステム稼働時間を短縮
- ミッションクリティカルな環境に適した、リモートテクニカルサポート エンジニアに 24 時間 365 日直接問い合わせることができる優先アクセス
- Poly 対応エコシステム クラウドソリューションの問い合わせ対応時間を短縮
- 翌営業日にハードウェアの先出し交換
- Poly 対応の戦略的クラウドパートナー端末環境の一次問い合わせ窓口を利用可能
- 定期的なビジネスおよびパフォーマンスレビュー、コラボレーションソリューションの使用状況の可視化といったコンサルティングサービスにより、ユーザー エクスペリエンスの強化、UC 導入の促進、投資効果の最大化を支援

総合会議ソリューション向けのカスタマイズされた事前対応型サポート

コミュニケーションソリューションの一元化に伴い、IT インフラストラクチャ内においてコミュニケーション環境の相互依存が明らかに高まっています。また、業務プロセスにおけるバーチャル コラボレーション ツールへの依存も高まっています。その結果、ユニファイド コミュニケーション (UC) 環境はより重要でミッションクリティカルなものとなっています。サポート チームは、企業固有の環境とニーズを熟知することが不可欠です。Poly のエリートサービスは、個々の製品にとどまらない総合的なサポート戦略を提供し、ソリューションパフォーマンスの最適化や費用対効果を高めることを目的としています。

エリート サービスは、プロアクティブでカスタマイズされたハイタッチ サポートで、世界中に分散しているお客様の Poly 環境を管理します。また、日々のテクニカルサポートに対処するためのリソースを提供し、Poly 環境全体を徹底して監視します。ソリューションに焦点をあてた Poly のサポートサービスは、戦略的なアップグレードおよびスマートな資産管理を通じ、リスクを最小限に抑えることができます。

エリート サービス

エリート サービスの内容

ビジネス リレーションシップ マネージャ (BRM)

エリート サービスを利用すると、アカウントに割り当てられた経験豊かなビジネス リレーションシップ マネージャ (BRM) が、活動のサポート、先を見越した情報やアドバイスの提供を行い、お客様を成功に導きます。BRM は、Poly におけるお客様の担当者であり、エリート サービスのすべての活動の開始、管理、報告、および技術、サービス、製品管理に関する問題のエスカレーション管理を行う、単一の問い合わせ窓口です。さらに、担当の Poly リモート テクニカルサポート エンジニアと協力して、チーム間での情報の整合性を確保し、未解決の問題の最新状況を報告する定期ミーティングを実施します。

リモート テクニカル サポート エンジニア (RTSE)

主要技術リソースである RTSE は、エスカレーションの管理、BRM との最新情報の共有、導入計画の提案、ソフトウェアとハードウェアの製品アップグレードにおけるバージョン管理 (稼働環境に与えるリスクと影響を最小限に抑制)、システムのリモート アップグレードの監視を担当します。

24 時間 365 日優先対応アカウント専用のテクニカルサポート

エリート サービスでは、アカウント専用の電話番号でお客様の導入状況を熟知したカスタマーサポート チームが問題解決を支援します。このサポートは、24 時間 365 日利用できます。

エコシステム クラウド パートナー サポート

エコシステム クラウド パートナー サポートは、お客様の一次問い合わせ窓口となることで、Poly 対応エコシステム クラウド ソリューションにおける応答時間を短縮します。Poly サポートチームが承認済みの戦略的クラウド パートナー環境で使用されている Poly 製品のインシデント リクエストを受け取ると、Poly の追跡用チケット発行システムで、サービス リクエストが作成されます。

翌営業日の迅速な先出し部品交換

Poly は、エリート サービスでカバーされるあらゆるハードウェア コンポーネントの故障について、**先出し交換** サービスを提供しています。Poly のテクニカルサポート担当者が、報告または診断された問題の解決に部品交換が必要であると判断した場合、翌営業日に部品が配達されるよう迅速に手配します。送料は全て Poly が負担します。

ソフトウェアのバージョン管理

エリート チームが最新のリリースに関する情報とお使いのシステムと環境への適用方法に関する情報を提供します。

ソフトウェアのアップデートとアップグレードを支援

RTSE がお客様と協力し、すべての Poly ソフトウェアのリモート アッ

プデート、リモート アップグレードの提案、計画、監視を行います。その際、お客様の環境と相互依存性を考慮し、稼働環境へのリスクと影響を最小限に抑えます。

エンタイトルメントの範囲

お客様がコラボレーション ツールの概要を把握できるよう、エリート チームが Poly 環境内でエリート サービス対象となっているすべてのインフラストラクチャ、ネットワーク、エンドポイント ハードウェア (音声製品など) のリストを作成します。

プログラム レビュー

Poly の BRM と RTSE がお客様と定期的にステータス確認の会議を行い、事業目的、プログラムの状況、実施内容、新しい取り組みなどを把握します。その際に扱うトピックには、サービス状況、未解決の戦略的課題、お客様の新しい取り組み、新製品リリースの最新情報、既存環境への適用可能性などが含まれます。

根本原因分析

ご要望に応じて、エリート チームが事前防止策を実施して優先度の高い問題の原因を特定し、同じ問題の再発を防ぐために役立つ是正措置を提案します。

使用率とベンチマークレポート

通話詳細レポート (CDR) 対応の製品を導入しているお客様には、月別使用率レポートを提供します。このレポートは、ゲートキーパーに登録された各エンドポイントの総通話数と通話時間、および使用率をまとめたもので、前月分の CDR が入手可能です。使用状況に関する統計データがまとめられています。

また、6 か月ごとにベンチマーク サマリーを提供します。ベンチマーク サマリーには、お客様と他のお客様の使用率の比較が記載されています。

Poly の音声製品とエリート サービスを使用しているお客様には、音声製品ごとの月別使用率レポートも提供します。

POLY オンライン サポート センター

Poly オンライン サポート センターは、24 時間 365 日アクセスでき、次の機能を提供しています。

- 製品の登録と製品ライセンスの検索
- サービス リクエストの作成と、サポート チケット ステータスの確認
- 配送追跡情報を含む部品交換、ステータスの確認
- ナレッジ ベースでの検索
- 最新の製品ドキュメントのダウンロード
- 最新の Poly 端末ソフトウェアのダウンロード (現在のリリースおよび 1 つ前のバージョンで利用できるもの)

専用の管理デバイス ポータル

24 時間 365 日利用できるオンライン ポータルです。クラウド ステータス、IT およびエンドユーザー ドキュメント、ユーザー コミュニティ ポータルなどがあります。

プレミアム ソフトウェアへのアクセスをアップグレード

IT ツール、デバイス固有の強化、性能で、コラボレーション エクスペリエンスを向上させましょう。企業全体での優れたユーザー エクスペリエンスや導入促進を実現します。

メンバー限定割引

現在、エリート サービス契約を結んでいただいているお客様は、メンバー限定のプロフェッショナルサービス割引の対象となります。

料金ベースのオプション サービス

別途ご購入いただくことで、エリート サービスを強化する以下のオプションを利用できます。

オンサイト サポート オプション

Poly テクニカルサポート エンジニアのリモート診断で、製品の故障が判明したときに、Poly がお客様サイトに正規の技術者を派遣し、交換部品を取り付けます。

4 時間応答オプション

製品故障の最終診断から 4 時間以内に、交換部品の配送と、認定の技術者をお客様の施設に派遣するオプションです。このサービスは、現在、対象の地域、特定の製品タイプのみでご利用いただけます。

追加リソース オプション

BRM と RTSE が追加され、広く分散された Poly ソリューションとエリート サービスを利用するお客様に強力なサポートを提供します。このオプションには追加料金がかかります。

1 つのエリート サービス契約で、お客様の環境内のすべての Poly 製品をカバーすることができます。エリート サービスの対象であるすべての製品には、リリースされた最新のソフトウェア アップグレードを適用できるため、お客様は新機能を活用できるほか、あらゆるアップグレード プログラムを簡単に管理することができます。

詳細については POLY の認定パートナーにお問い合わせください。

©2022 Poly. すべての商標は、該当する所有者により所有されています。Bluetooth の商標は、Bluetooth SIG, Inc. が所有しており、Poly は同社からライセンスの使用許諾を得て使用しています。02.22 1565679