

お客様固有の課題に対応する専門知識

POLY カスタマーサポート サービス オプション

支援が必要なときに 必要な分だけ サポートを追加

Poly のカスタマーサポートサービスをお選びいただきありがとうございます。正しいご決断です！

ただ、もう少し専門知識が必要だと感じているのではないのでしょうか？Poly にお任せください。オプションでご利用いただける柔軟なサポートで、必要なときに必要なレベルのサポートと技術的専門知識を提供します。エンドユーザーの生産性、安心、および IT チームに対する満足度を維持できるようサポートします。

チームを強化する追加サポート

以下のオプションから、お客様のビジネス要件に合った 1 つまたは複数のオプションを Poly サポート契約に追加してください。

ビジネス クリティカル サポート

ビデオ ネットワークのパフォーマンスを最大限に高める必要がある場合は、ビジネス クリティカル サポート (BCS) モジュールがおすすめです。Poly の技術、運用、管理のエキスパートで構成される専門チームが、最高レベルの対応と問題解決を提供します。ビジネスに影響する重要な問題の根本的な原因を診断して分析し、ソフトウェア バージョンの更新とアップグレードの推奨事項を提案します。また、Poly ソリューションへの影響が懸念される、公開済みのセキュリティ問題についてもお知らせします。

特長

- サービス リクエストに対して最高レベルの対応と解決策を提供
- Poly の技術、運用、管理のエキスパートで構成される専門チームのサポートが得られる
- Poly 対応の戦略的クラウド パートナー 端末環境の主要な窓口を利用できる
- よりプロアクティブでコンサルティングを重視したサポートを提供する Poly と、ビジネスおよび技術上の緊密な関係を構築できる
- 固有の事業成功基準に適合させることができる
- ソフトウェアの更新とアップグレードに関する推奨事項、さらにソフトウェアの大きな変更前に提供される文書化された手順を活用できる
- 地域の BCS チームに連絡するための、固有のアクセス番号を入手できる
- ビジネス継続性を確保するための、翌営業日の迅速な交換サービスを利用できる

ビジネス リレーションシップ マネジメント

Poly への投資を拡大、管理、最適化するための信頼できる実装後サポートと支援が必要ではありませんか？ビジネス リレーションシップ マネージャー (BRM) は、すべての Poly サービス プログラム活動のための、技術以外のリモートの管理インターフェイスとしての役割を果たします。BRM は、お客様指定の担当者と協力し、Poly の豊富な知識を活用して、お客様のビジネスの成功に必要な主要領域を調整します。

特長

- Poly の単一の窓口となる顧客担当者が、Poly プロダクション ソリューションのサービスとサポートに関する監視、分析、報告を実施
- 同意した主要業績評価指標 (KPI) と営業時間内のエスカレーション サポートに基づいて、定期的なレビュー ミーティングを実施
- キャパシティ管理: 将来のビジネス ニーズに対応するためのキャパシティの目標を設定、監視し、報告を実施

リモート テクニカルサポート エンジニア

リモート テクニカルサポート エンジニア (RTSE) は、技術上の課題の解決をサポートする主要な窓口です。Poly ソリューションの運用をサポートし、応答時間と解決時間を短縮します。リモートによる専門知識、研究開発、ラボ システム、管理に関するエスカレーション サポートを 24 時間 365 日ご利用いただけます。極めて高レベルのサポートを迅速な応答時間で提供します。

特長

- Poly と技術上の緊密な関係を構築できる
- サービス リクエストに対する迅速な対応とエスカレーション サポートを利用できる
- 営業時間中、経験豊富な Poly テクニカルサポート エンジニアに直接問い合わせることができる
- ベストプラクティスの推奨事項を最大限に活用できる
- Poly ソリューションのライフサイクルを通じて、変更のリスクと影響を緩和する
- Poly の業界をリードするユニファイド コミュニケーション (UC) ソリューションの専門知識により、社内の IT リソースを強化できる



テクニカル アカウント マネジメント

より良い管理とリソース、充実したサポート。Poly は、お客様が必要とするプロアクティブでコンサルティングを重視するビジネス関係を提供します。Poly のパーソナライズされたテクニカル アカウント マネジメント サポートでは、テクニカル アカウント マネージャー (TAM) を任命し、Poly への投資を拡大、管理、最適化し、お客様が求めるビジネス成果を達成できるようにサポートします。Poly テクニカル アカウント マネジメント チームは、お客様の UC 環境を把握し、ビジネスと収益に役立つインサイトとソリューションを提供します。

特長

- お客様のチームと長期的なビジネス関係を構築し、お客様の成功実現に専念する専任の人材が担当
- 経験豊富な Poly テクニカル アカウント マネージャーにリモートで直接問い合わせることができる
- UC ソリューションの専門知識により社内の IT リソースを強化できる
- お客様が求めるビジネス成果を実現
- 企業全体でのコラボレーションソリューションのユーザーの利用率を向上させることで、ROI を最大化
- Poly ソリューションのライフサイクルを通じて変更のリスクと影響を緩和

テクニカル アカウント マネジメントはグローバル付加価値サービス オプションです。お客様の Poly インフラストラクチャソリューション全体に対する有効な Poly サポート契約を締結しているお客様のみがご利用いただけます。

常駐型テクニカル サービス

組織は絶えず新しいソリューションとアプリケーションを導入しています。お客様の IT 部門にそのようなテクノロジーを管理するための時間と専門知識がありますか？ ない場合は Poly にお任せください。Poly の常駐型テクニカル サービスは、常に最新の技術およびネットワーキングの専門知識で、オンサイトまたはリモートで、お客様の既存スタッフをサポートします。Poly は、お客様固有の UC ニーズを理解し、お客様の社内チームと緊密に協力して、運用および計画をサポートする専任技術者を派遣します。常駐技術者は、お客様のコアビ

ジネス戦略をサポートするリソースを最適化し、時間と予算を節約します。Poly の手法として、Poly ソリューションを導入して使用し、ビジネス目標を迅速に達成し、投資を最大限に活かす方法を提示します。

常駐技術者がさまざまなタスクで目標のデリバブルを提供するので、スタッフはコア コンピテンシーと主要イニシアチブに集中できます。Poly ソリューションの日常的な管理、保守、監視と、基本的なトラブルシューティングに関するサポートが必要ではありませんか？ 常駐技術者にお任せください。Poly のベストプラクティス、広範な専門知識、継続的な技術トレーニングを活用して、業務効率を向上させ、安定した生産的な会議環境を維持します。また、追加で設置、大規模導入、重要な戦略的プロジェクトの運用支援にも対応します。

特長

- Poly のクラス最高レベルの技術的専門知識をオンサイトまたはリモートで提供
- 単なるスタッフの増員ではなく、お客様固有の要件を満たす専門的なスキルを備える Poly の常駐技術者が優れたサポートを提供
- 日常業務をサポート
- 技術的な問題を解決
- お客様の要件を満たす適切なレベルの専門知識で 3 段階のリソース モデルを提供
- 安定した環境を確保して必要に応じた高レベルのサポートを提供し、Poly ソリューションのユーザー利用率を向上させることで、コラボレーション投資を最大化
- Poly ソリューションの日常的な管理を常駐技術者に任せることで、社内の人材がコア ビジネスと戦略的イニシアチブに専念できる
- Poly のベスト プラクティスを適用し、お客様のビジネス ニーズを満たす最適な環境を構成、サポート、および管理する



お客様に最適な サポート オプションを追加

Poly サポートサービス契約は、理想的なカスタマーエクスペリエンスだけでなく、安心感も提供します。しかし、すべての組織はそれぞれ異なるため、Poly では、一流のエキスパートの専任対応からサービスレベルの大幅な向上まで、カスタマイズ可能なサポート オプションを提供しています。そのようなオプションは、妥協することなく成功に導くQコラボレーション環境の実現に役立ちます。このように素晴らしいサービスが実際に提供されているとは、とても信じられませんか？今すぐ Poly の担当者までお問い合わせください。サービスの優れた点についてご説明いたします。