



提供专业知识，
助您应对独特挑战

POLY 博诣客户 支持服务选择

随时获得所需的帮助。

您已选择 POLY 博诣客户支持服务。很不错!

但或许您意识到, 您需要更多专业知识。让我们为您解决。我们的可选灵活支持服务选项随时随地满足您的需求, 为您提供所需的相应级别的帮助和专业技术知识。我们将帮助保持您的终端用户高效、满意, 并热爱您的 IT 团队。

更多支持服务, 助您的团队一臂之力

将一个或多个选项添加至您的 Poly 博诣支持合同, 以匹配您的业务要求。

业务关键型支持

对于需要最大化视频网络性能的组织, 可借助我们的业务关键型支持 (BCS) 模块实现蓬勃发展。业务关键型支持可通过由技术、管理和行政专家组成的 Poly 博诣专业团队提供最高级别的响应和解决方案。Poly 博诣专业团队将诊断和分析可能影响业务的关键问题的潜在原因, 并提供软件版本更新和升级建议。此外, 该团队还会通知您关于任何可能影响 Poly 博诣解决方案的任何已发布的安全问题。

产品优势

- 针对服务请求提供我们最高级别的响应和解决方案。
- 可获得由 Poly 博诣技术、管理和行政专家所组成专业团队的支持。
- 为 Poly 博诣支持的战略云合作伙伴端点环境提供主要联系点。
- 尽享与 Poly 博诣建立的密切业务和技术关系, 从而获得更积极主动的咨询支持。
- 满足特定的商业成功标准。
- 在进行任何重大软件变更前, 可提供软件更新和升级建议及记录在案的程序方法。
- 提供可用来联系您的区域 BCS 团队的唯一访问代码。
- 获得下一工作日提前更换服务, 以实现业务连续性。

客户成功管理

是否需要可靠的实施后支持和帮助, 以发展、管理和优化您的 Poly 博诣投资? 您的客户成功经理 (CSM) 是所有 Poly 博诣服务计划活动的远程非技术管理联系人。CSM 与您指定的代表合作, 运用所掌握的有关 Poly 博诣功能的丰富知识, 确保您的业务关键领域取得成功。

- Poly 博诣内部提供客户需求向导和单点联系人, 以便对 Poly 博诣生产解决方案的服务和支持进行监控、分析和报告。
- 根据商定的关键绩效指标 (KPI) 和工作时间内升级支持安排定期审查会议。
- 容量管理: 针对容量设定目标, 并进行监控和报告, 以满足未来业务需求。
- 每位客户都是独一无二的, CSM 的职责也将因客户需求而异。



技术客户管理

更好的管理。更好的资源。更好的支持。Poly 博诣提供您所需的积极主动的咨询业务关系。我们的技术客户管理提供个性化支持,会为您指派一名技术管理经理 (TAM),以帮助您发展、管理和优化您的 Poly 博诣投资,从而助您取得预期业务成果。Poly 博诣技术客户管理团队了解您的 UC 环境,并提供有助于您的业务和实现盈利的见解和解决方案。

产品优势

- 提供专用资源,与您的团队建立长期业务关系并专注您的成功。
- 可以直接远程联系经验丰富的 Poly 博诣技术客户经理。
- 利用 UC 解决方案专业知识增强您的内部 IT 资源。
- 取得您的预期业务成果。
- 通过提高企业范围内用户对协作解决方案的成功采用率,最大限度提高投资回报率。
- 降低整个 Poly 博诣解决方案生命周期中的变更风险及影响。

客户技术支持是一项全球增值服务选项,仅适用于针对整个 Poly 博诣基础设施解决方案持有有效 Poly 博诣支持协议的客户。

常驻技术服务

组织不断推出新的解决方案和应用程序。您的 IT 部门是否需要时间和专业知识来管理所有技术?如果不需要,我们还是会提供。Poly 博诣常驻技术服务可以在现场或远程为您的现有员工不间断提供现场技术和网络专业知识。我们将为您提供一位专用技术人员来了解贵公司的特定 UC 需求并与您的内部团队进行密切合作,进而提供运营和规划帮助。您的常驻技术人员将优化支持您的核心业务战略的资源,从而节省您的时间和预算。我们的方法向您展示如何采纳和使用 Poly 博诣解决方案,以快速实现您的业务目标,并从投资中获得最大收益。

您的常驻技术人员将提供涵盖各种任务的特定交付成果,从而解放您的员工,让他们专注于核心竞争力和关键计划。是否在 Poly 博诣解决方案的日常管理、维护或监控及基本故障诊断方面需要帮助?您的常驻技术人员将运用 Poly 博诣最佳实践、丰富的专业知识和连续技术培训来帮助您完成此项工作,从而提高您的运营效率并保持稳定、高效的会议环境。此外,他们还将为安装和大规模部署提供额外保障,并在关键战略项目中协助运营。

产品优势

- 以现场或远程方式为您提供 Poly 博诣一流的技术专业知识。
- Poly 博诣常驻技术人员不仅是员工的扩充,而且还能以专业技能为您提供无与伦比的支持,从而满足您的特定需求。
- 支持您的日常运营。
- 解决技术问题。
- 提供三层资源模型,以确保专业知识水平满足您的需求。
- 通过确保提供稳定的环境、所需的高级别响应和增加用户对 Poly 博诣解决方案的采用,帮助您实现协作投资最大化。
- 让您的内部资源专注核心业务和战略计划,而不是去管理 Poly 博诣解决方案的日常功能。
- 运用 Poly 博诣最佳实践来配置、支持和管理您的环境,以满足您的业务需求。



添加适合您的支持选项

Poly 博诣支持协议不仅为您提供理想的客户体验，而且还能让您安心无忧。但是，由于每个组织各不相同，因此我们提供可自定义的支持选项，由业界知名的指定专家来助您大大提升服务水平。他们还将帮助您提供协作环境，让成功安全无虞。听起来像是梦想成真？立即联系您的 Poly 博诣代表，了解这些货真价实的服务。