



Poly+

Luôn yên tâm vì Poly luôn hỗ trợ bạn, bất kể ngày hay đêm. Dịch vụ thay thế phần cứng trước¹ hỗ trợ bất cứ nơi nào bạn cần, và sẽ giao vào ngày hôm sau với phí vận chuyển đã được thanh toán, giúp giảm thiểu thời gian ngừng hoạt động. Nhờ khả năng truy cập vào phần mềm cao cấp, việc nâng cao trải nghiệm cộng tác của bạn trở nên vô cùng dễ dàng. Khai phá tiềm năng trong tầm tay bạn.

Luôn luôn trợ giúp, bất kể thời gian, địa điểm

Các giải pháp Poly rất vững chắc, nhưng nếu xảy ra sự cố, chúng tôi sẵn sàng trợ giúp bạn bất cứ lúc nào, cả ngày lẫn đêm.

Chúng tôi sẽ giúp bạn nhanh chóng hoạt động trở lại

Poly cung cấp dịch vụ thay thế phần cứng trước¹ cho bất kỳ thành phần phần cứng nào bị lỗi. Nếu cần phải thay thế bộ phận để giải quyết vấn đề, bộ phận đó sẽ được giao vào ngày làm việc tiếp theo (Poly thanh toán phí vận chuyển), trước khi bạn trả lại bộ phận bị lỗi.

Bảng dữ liệu

Các tính năng

Hỗ trợ đối tác đám mây trong hệ sinh thái (ECPS)

Dịch vụ Hỗ trợ đối tác đám mây trong hệ sinh thái (ECPS) cải thiện thời gian phản hồi của các giải pháp đám mây trong hệ sinh thái được Poly hỗ trợ bằng cách thực hiện vai trò đầu mối liên hệ chính của bạn. Khi bộ phận hỗ trợ của Poly nhận được yêu cầu về sản phẩm Poly được sử dụng trong môi trường của Đối tác đám mây chiến lược đã được phê duyệt và phát hiện sự cố liên quan đến môi trường của Đối tác đám mây, chúng tôi sẽ làm việc trực tiếp với Đối tác đám mây để giải quyết vấn đề.²

Các công cụ CNTT được nâng cấp giúp cải thiện trải nghiệm người dùng

Các công cụ CNTT được nâng cấp nhằm đảm bảo thiết bị luôn cập nhật và hoạt động với đầy đủ thông báo trạng thái, công cụ mạng và nhật ký kiểm tra. Chuyển đổi các dịch vụ CNTT từ mang tính phản ứng sang chủ động – cho phép thời gian phản hồi nhanh hơn để mang lại trải nghiệm vượt trội cho người dùng và mức độ áp dụng cao hơn.

Nâng cấp và cập nhật phần mềm

Poly cung cấp miễn phí các bản nâng cấp và cập nhật phần mềm hệ thống. Poly đăng tải cả phần mềm cung cấp rộng rãi lên Cổng thông tin hỗ trợ Poly hoặc qua Poly Lens. Có thể sử dụng Poly Lens và Poly Lens Desktop để triển khai các bản cập nhật phần mềm thiết bị mỗi nhất.

Truy cập vào Cổng thông tin hỗ trợ được chỉ định

Cổng thông tin hỗ trợ được chỉ định cho phép bạn đăng ký sản phẩm, tìm kiếm giấy phép, tạo và xem lại yêu cầu dịch vụ, kiểm tra việc thay thế các bộ phận, tải xuống tài liệu sản phẩm và tải xuống phần mềm đầu cuối của Poly.

Chiết khấu dịch vụ chuyên môn

Khách hàng có hợp đồng Poly+ còn hiệu lực đủ điều kiện hưởng chiết khấu độc quyền về Dịch vụ chuyên môn.³

Quản lý báo cáo lên cấp trên

Nhóm quản lý hỗ trợ của Poly điều phối việc báo cáo các vấn đề lên cấp trên và nhanh chóng tìm đến các chuyên gia giải pháp phù hợp trên toàn Poly. Poly sẽ đưa ra các thông báo nội bộ để cảnh báo ban quản lý dịch vụ của Poly khi các trường hợp hỗ trợ khách hàng vượt quá ngưỡng đã thiết lập.

Quản lý sự cố

Poly sẽ nỗ lực hợp lý về mặt thương mại để đưa ra giải pháp khắc phục hoặc giải pháp thay thế nếu Poly xác định rằng giải pháp đó sẽ là cách ứng phó thích hợp trong trường hợp cụ thể.

Tùy chọn nâng cao hỗ trợ tại chỗ

Sau khi kỹ sư hỗ trợ kỹ thuật của Poly chẩn đoán từ xa về lỗi Sản phẩm Poly, một kỹ thuật viên được ủy quyền sẽ được cử đến cơ sở của khách hàng trong giờ làm việc để lắp đặt bộ phận thay thế. Kỹ thuật viên của Poly sẽ điều phối các hoạt động khắc phục sự cố và kiểm tra với bộ phận hỗ trợ kỹ thuật của Poly và người liên hệ được chỉ định của khách hàng để giải quyết vấn đề.⁴

¹ poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement.
² Nếu Poly xác định rằng sự cố xảy ra do hoặc liên quan đến môi trường của Đối tác đám mây thì theo yêu cầu của khách hàng, Poly sẽ cố gắng mở yêu cầu sự cố với Đối tác đám mây, ghi lại các kết quả thu được và cung cấp số theo dõi sự cố của Đối tác đám mây cho khách hàng. Khách hàng chịu trách nhiệm đảm bảo thuận hỗ trợ hiện hành với Đối tác đám mây của mình. Poly sẽ chịu trách nhiệm làm việc trực tiếp với Đối tác đám mây (khi được Đối tác đám mây cho phép) về giải pháp hoặc cập nhật trạng thái trong tương lai cho khách hàng. Nếu không thể mở yêu cầu sự cố, Poly sẽ cung cấp cho khách hàng các kết quả thu được và để Khách hàng liên hệ giải quyết với Đối tác đám mây. Nếu được yêu cầu, nhóm hỗ trợ Poly sẽ tham gia các cuộc gọi chung với Đối tác đám mây để thay mặt khách hàng xác định và giải quyết các vấn đề bằng cách sử dụng các quy trình báo cáo lên cấp trên được xác định và đã thiết lập với Đối tác đám mây.
³ Hãy liên hệ với đại lý bán lẻ tại địa phương để biết các ưu đãi chiết khấu hiện có.
⁴ Hỗ trợ tại chỗ là dịch vụ hỗ trợ tính phí; phạm vi áp dụng tùy thuộc vào vị trí của khách hàng và loại sản phẩm Poly. Dịch vụ hỗ trợ tại chỗ của Poly không bao gồm cài đặt bản nâng cấp phần mềm, lắp đặt phần cải tiến của sản phẩm Poly hoặc hỗ trợ định cấu hình sản phẩm Poly. Theo quyết định riêng của mình, Poly có thể cài đặt các bản cập nhật phần mềm cần thiết để khôi phục sản phẩm được bảo hành về tình trạng hoạt động. Poly sẽ làm việc với khách hàng để có kỹ thuật viên đến tận nơi nhanh nhất có thể.

Bảng dữ liệu