



Minősített Poly-szolgáltatáspartnereként igénybe veheti az Ön számára szükséges Poly+-támogatást, amivel növelheti az ügyfelei együttműködési élményét. Kihaználhatja a hét minden napján, napi 24 órában elérhető Ecosystem Cloud Partner Support, az előre elküldött pótalkatrészek¹ és az egyes Professional Services-kedvezmények nyújtotta előnyöket.²

Ön által biztosított Poly+-támogatás

Támogatási portfólióját partnermárkájú Poly+ segítségével bővítheti, amely az Ön adott üzleti modellje alapján kínál prémium szintű támogatást az Ön márkája keretében az ügyfelei számára. Minősített Poly Services-partnereként emellett a Poly+ minden előnyét igénybe veheti.

Folyamatos segítség bárhol, bármikor

A Poly megoldásai sziklaszilárdak, de ha mégis meghibásodik valami, bármikor, éjjel-nappal számíthat a segítségünkre. A minősített Poly-szolgáltatáspartnerek a hét minden napján, napi 24 órában felvehetik a kapcsolatot a Polyval, hogy támogatást igényeljenek az ügyfeleik megoldásaihoz.³

A segítségünkkel az ügyfele pillanatok alatt elkezdheti a munkát

A Poly előre küld pótalkatrészt¹ minden hibás hardverelem helyett. Ha a probléma megoldásához cserealkatrész szükséges, következő munkanapi kiszállítással és a szállítási költségek átvállalásával küldjük a szükséges alkatrészt, még mielőtt Ön visszaküldené a hibás darabot.⁴

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS)

Az Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS) az elsődleges kapcsolattartójaként működve javítja a válaszdőket a Polyt alkalmazó felhőökoszisztéma-megoldásokban. Ha a Poly megállapítja, hogy a probléma a felhőpartner környezetével kapcsolatos, közvetlenül a felhőpartnerünkkel fogunk együttműködni a probléma elhárítása érdekében.

Továbbfejlesztett informatikai eszközök

Minősített partnerként fejlett, állapotértékesítéseket, hálózati eszközöket és auditnaplózást biztosító megoldásokhoz férhet hozzá. Reaktív helyett proaktív informatikai szolgáltatások: a gyorsabb válaszdő a jobb felhasználói élmény és gyorsabb alkalmazás érdekében.

Szoftverfejlesztések és -frissítések

A Poly további költség nélkül teszi elérhetővé a szoftverfrissítéseket. Az elérhető szoftvereket a Poly Support Portalon vagy a Poly Lens alkalmazáson keresztül tesszük közzé. A Poly Lens és a Poly Lens Desktop használható a legújabb eszközszoftver-frissítések telepítésére.

Hozzáférés a különálló támogatási portálhoz

A különálló támogatási portál az ügyfélfiókokhoz használható funkciókat kínál, például termékek regisztrálását, licencek keresését, szervízjegyek létrehozását és ellenőrzését, cserealkatrészek nyomon követését, valamint a termékdokumentációk és a Poly-szoftverek letöltését.

Kedvezmények a Professional Services szolgáltatásokra

A Professional Services-kedvezmények a partnermárkájú Poly+ megvásárlásakor érhető el a partnerek számára.

Ügytovábbítási eljárás

A Poly támogatáskezelési csapata gyorsan eskalálja a problémákat, és a problémák mihamarabbi elhárítása érdekében kapcsolatba lép a Poly szakembereivel.

Helyszíni támogatásjavító opció

A Poly műszaki támogatása az Ön szakemberével együttműködve diagnosztizálja távolról az ügyfélproblémákat. Ha szükséges, szerelőt küldünk ki az ügyfél telephelyére. A Poly szerelője az ügyféllel közvetlenül együttműködve gondoskodik a problémák elhárításáról.⁵

¹ poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement.
² Ez a szolgáltatás csak a minősített Poly Services-partnerek számára érhető el, a szolgáltatás világszerte elérhető. A partnerek csak olyan Poly-megoldásokhoz jogosultak partnermárkájú Poly+-szolgáltatásokat vásárolni, amelyek támogatására szolgáltatási minősítéssel rendelkeznek. Folyamatosan megfelel a Poly által meghatározott szolgáltatási minősítési követelmények mindegyikének. Gondoskodik arról, hogy a műszaki munkatársak elvégezzék a vonatkozó partnerszolgáltatási minősítés(ek)hez szükséges Poly-képzést, és szinten tartásuk a tudásukat. Gondoskodik arról, hogy az ügyfél ugyanazt a szolgáltatást vásárolja meg, a választható elemeket is beleértve, az éles használat során vásárolt vagy megismert további új Poly-termékek mindegyikéhez a szolgáltatás futamideje alatt. A partner emellett vállalja, hogy értesíti a Polyt a Poly-termékek új megrendeléseiről is. A Poly saját belátása szerint megtagadhatja a szolgáltatástámogatás nyújtását, ha az Ügyfél nem vonja be mindegyik Poly-termékét a jelen szolgáltatás fedezete alá.
³ A partnerek a hét minden napján, napi 24 órában elérhetik az ügyfélszolgálatot.
⁴ A partner felelőssége a Poly által a partnermárkájú Poly+ szolgáltatás részeként biztosított összes cserealkatrész telepítése és konfigurálása.
⁵ Helyszíni támogatás felár ellenében érhető el, és az elérhetőség az ügyfél telephelyétől és a Poly-termék típusától függ. A Poly helyszíni támogatása nem foglalja magában a szoftverfrissítések telepítését, a Poly-termékek fejlesztéseinek telepítését, valamint a Poly-termékek konfigurációs támogatását. A Poly saját belátása szerint telepíthet olyan szoftverfrissítéseket, amelyek szükségesek az érintett termék működőképes állapotának helyreállításához.

Adatlap