



## Poly+

안심하세요. Poly가 밤낮으로 지원해드립니다. 사전 하드웨어 교체<sup>1</sup>를 통해 필요할 때마다 하드웨어 교체 서비스를 받을 수 있으며, 익일 배송비를 선지급하면 가동 중지 시간을 최소화할 수 있습니다. 프리미엄 소프트웨어에 대한 액세스를 업그레이드하면 협업 환경을 한층 더 향상할 수 있습니다. 모든 잠재력을 이끌어내세요.

## 언제 어디에서나 지원

Poly 솔루션은 안정적이지만 인시던트가 발생하더라도 언제든지 도움을 드릴 준비가 되어 있습니다.

## 재빠른 복구를 지원

Poly는 결함이 발생한 하드웨어 부품에 대해 사전 하드웨어 교체<sup>1</sup>를 제공합니다. 문제해결을 위해 교체 부품이 필요한 경우 고객이 결함이 있는 부품을 반송하기 전에 특급 배송 서비스를 통해 영업일 기준 익일 배송을 제공하며 Poly에서 비용을 부담합니다.

## 기능

### ECPS(에코시스템 클라우드 파트너 지원)

ECPS(에코시스템 클라우드 파트너 지원)가 고객의 문의를 다루는 주요 지점이 되어 Poly 지원 에코시스템 클라우드 솔루션의 대응 시간을 단축합니다. Poly 지원 팀은 승인된 전략적 클라우드 파트너 환경에서 사용되는 Poly 제품에 대한 요청을 받고 해당 문제가 클라우드 파트너 환경과 관련이 있음을 파악한 경우 클라우드 파트너와 직접 협력하여 문제를 해결합니다.<sup>2</sup>

### 사용자 경험 개선을 위한 업그레이드된 IT 툴

업그레이드된 IT 툴은 상태 알림과 네트워크 툴 및 감사 로깅을 통해 장치를 최신 상태로 유지하고 올바르게 작동하는지 확인합니다. IT 서비스를 사후 대응에서 사전 예방적 대응으로 전환하여 대응 시간을 단축하고, 탁월한 사용자 경험을 제공하며, 도입을 확장합니다.

### 소프트웨어 업그레이드 및 업데이트

Poly는 추가 비용 없이도 시스템 소프트웨어 업그레이드 및 업데이트를 제공합니다. Poly는 Poly 지원 포털 또는 Poly Lens에 일반적으로 사용되는 모든 소프트웨어를 게시합니다. Poly Lens 및 Poly Lens 데스크톱을 사용하여 최신 장치 소프트웨어 업데이트를 배포할 수 있습니다.

### 지정된 지원 포털 액세스

지정된 지원 포털을 통해 제품 등록, 라이선스 검색, 서비스 티켓 생성 및 검토, 부품 교체 확인, 제품 설명서 다운로드, Poly 엔드포인트 소프트웨어 다운로드를 비롯한 작업을 수행할 수 있습니다.

### 전문 서비스 할인

현재 Poly+ 계약을 맺은 고객은 전문 서비스 특별 할인을 받을 수 있습니다.<sup>3</sup>

### 에스컬레이션 관리

Poly의 지원 관리 팀은 문제의 에스컬레이션을 조정하고 Poly 전반에 걸쳐 적합한 솔루션 전문가를 신속하게 투입합니다. Poly는 내부 알림을 실행하여 고객 지원 사례의 경과 시간이 설정된 임계값을 초과하면 Poly의 서비스 관리팀에 알림을 보냅니다.

### 인시던트 관리

Poly는 해결을 위해 상업적으로 합리적인 노력을 기울이는 것이 해당 상황에서 적절한 대응이라고 판단하는 경우 그러한 방안을 선택할 것입니다.

### 현장 지원 개선 옵션

Poly 기술 지원 엔지니어가 원격으로 Poly 제품의 결함을 진단하면 공인 기술자가 업무시간 중에 고객 현장으로 파견되어 교체 부품을 설치합니다. Poly의 기술자는 문제를 해결하기 위해 Poly 기술 지원팀 및 고객이 지정한 담당자와 문제해결 및 테스트 관련 작업을 조정합니다.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement.

<sup>2</sup> Poly에서 문제가 클라우드 파트너 환경에 의해 발생하거나 이와 관련이 있다고 판단하는 경우, 고객이 요청하면 Poly는 클라우드 파트너와 인시던트 요청을 열도록 시도하고, 발견한 사항을 문서화하고, 클라우드 파트너의 인시던트 추적 번호를 고객에게 제공합니다. 고객은 클라우드 파트너와 지원 계약을 맺어 책임을 지고 있습니다. Poly는 (클라우드 파트너가 허가한 경우) 클라우드 파트너와 직접 협업하여 해결 또는 향후 상태 업데이트를 고객에게 제공해야 합니다. 인시던트 요청을 열 수 없는 경우 Poly는 고객에게 해당 결과에 대해 알리고 해결을 위해 클라우드 파트너와 연결합니다. 요청된 경우 Poly 지원팀은 클라우드 파트너와의 통화에 동참하고 클라우드 파트너와 함께 마련한 에스컬레이션 절차에 따라 해당 고객을 대신해 문제를 격리하고 해결합니다.

<sup>3</sup> 적용받을 수 있는 할인이 있는지 현지 리셀러에게 문의하세요.

<sup>4</sup> 현장 지원은 추가 비용 부담 없이 이용 가능하며 가용성은 고객 위치와 Poly 제품 유형에 따라 달라집니다. Poly 현장 지원에는 소프트웨어 업그레이드 설치, Poly 제품 개선사항 설치, 또는 Poly 제품 구성 지원이 포함되지 않습니다.

Poly는 단독 재량에 따라 해당 제품을 작동하기 위한 조건으로 복원하는 데 필요한 소프트웨어 업데이트를 설치할 수 있습니다. Poly는 고객과 협력하여 가능한 한 빨리 기술자를 현장에 배치할 것입니다.

## 데이터 시트