



Poly+

תהיו רגועים בידיעה ש-Poly מגבה אתכם, ביום או בלילה. החלפת חומרה מתקדמת¹ בכל מקום שתצטרכו, עם משלוח ששולם מראש ויגיע ביום העסקים הבא, וזאת כדי לצמצם את זמן ההשבתה שלכם. כמו כן תיהנו מגישה משודרגת לתוכנת פרימיום, שתשפר בקלות את חוויית השיתוף שלכם. לממש את כל האפשרויות.

עזרה מסביב לשעון, לא משנה היכן אתם נמצאים

פתרונות Poly הם פתרונות אמיתיים, אבל אם בכל זאת מתרחש אירוע - אנחנו כאן כדי לעזור בכל שעה, ביום או בלילה.

נדאג שתחזרו לעבוד צ'יק צ'יק

Poly מספק החלפת חומרה מתקדמת¹ עבור כל רכיב חומרה ששולם. אם נדרש חלק חלופי כדי לפתור בעיה, עוד לפני שתחזירו את החלק הפגום, Poly ישלח אותו במשלוח ביום העסקים הבא וישלם את דמי המשלוח.

תמיכה במערכת האקולוגית של השותפים בענן (ECPS)

שירות Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS) משפר את זמני התגובה בפתרונות הענן שתומכים במערכת המופעלת על ידי Poly, בתור נקודה מרכזית ליצירת קשר. אם תיכנס בקשה לתמיכה במוצר Poly שנעשה בו שימוש בסביבה אסטרטגית ומאושרת של שותפים לענן ויתברר שהבעיה קשורה לסביבת שותפים בענן, נעבוד ישירות עם שותף הענן שלנו כדי לפתור את הבעיה.²

כלי IT משודרגים משפרים את חוויות המשתמש

כלי IT משודרגים, שמבטיחים שההתקנים עדכניים ופועלים היטב עם דיווחי מצב, כלי רשת ורישום ביקורת. לחוויית משתמש מעולה ונוחה הרבה יותר, הפכו את שירותי ה-IT משירותים תגובתיים לשירותים פרואקטיביים, כדי לאפשר זמן תגובה מהיר יותר.

שדרוגים ועדכונים של תוכנות

Poly הופך את שדרוגי התוכנה והעדכונים למערכת לזמינים ללא תשלום נוסף. Poly מפרסם את כל התוכנות הזמינות בדרך כלל ב-Poly Support Portal או דרך Poly Lens. ניתן להשתמש בטכנולוגיות Poly Lens ו-Poly Lens Desktop כדי לפרוס את עדכוני התוכנה העדכניים ביותר להתקן.

גישה ייעודית לפורטל תמיכה

פורטל התמיכה המיועד שלכם מאפשר לכם לרשום מוצרים, לחפש רישוי, ליצור ולבדוק כרטיסי שירות, לבדוק החלפת חלקים, להוריד תיעוד למוצר ולהוריד תוכנת הקצה של Poly.

הנחות על שירותי מומחים

לקוחות עם חוזה Poly+ עדכני זכאים להנחות בלעדיות על שירותי מומחים.³

ניהול הסלמות

התפקיד של צוות ניהול התמיכה של Poly הוא להקצות את המומחים המתאימים לסוג הבעיה שהסלימה, וזאת כדי למצוא את הפתרון הנכון ברחבי Poly. תיקי תמיכת לקוחות שעברו טווח זמן מסוים שהוקצה להם, יועברו לשירות הניהול של Poly דרך תהליך התראות פנימי.

ניהול אירועים

Poly ישתמש במאמצים סבירים מבחינה מסחרית כדי לספק תיקון או דרך לעקוף את הבעיה הנתונה, אם Poly יקבע שזו התגובה ההולמת בהתאם לנסיבות.

אפשרות לשיפור התמיכה באתר הלקוח

לאחר שמהנדס תמיכה טכנית יאבחן מרחוק כשל במוצר של Poly, טכנאי מורשה יישלח לאתר הלקוח במהלך שעות העבודה להתקנת החלק החלופי. הטכנאי של Poly יתאם פעולות אל מול התמיכה הטכנית ואל מול אנשי הקשר הייעודיים של הלקוח, לשם פתרון בעיות ועריכת הבדיקות הנחוצות.⁴

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

² אם Poly תקבע שהבעיה נגרמת בשל שותפים בענן או קשורה אליהם, Poly תנסה לפתוח בקשת אירוע עם שותף הענן, בהתאם לבקשת הלקוח. כדי לתעד את הממצאים ותספק את מספר מעקב האירוע של שותף הענן ללקוח. הלקוח אחראי לדאוג להסכם תמיכה קיים עם שותף הענן של Poly. תהיה אחראית לעבודה ישירות עם שותף הענן (כאשר שותף הענן מאשר) בנוגע להחלטה או לעדכוני סטטוס עתידיים ללקוח. אם לא יתאפשר לפתוח בקשת אירוע, Poly תספק ללקוח ממצאים ותפנה את הלקוח לשותף הענן כדי למצוא פתרון. אם יתבקש, צוות התמיכה של Poly ישתף בשיחות משותפת עם שותף הענן, במטרה לכווין ולפתור בעיות בשם הלקוח המשותף באמצעות תהליכי דירוג בעיות מוגדרים עם שותפי הענן.

³ צרו קשר עם הספיץ המקומי שלכם, לקבלת הנחות זמניות. ⁴ התמיכה באתר זמינה תמורת תשלום נוסף וזמינותה כפופה למיקום הלקוח ולסוג מוצר Poly. התמיכה של Poly באתר אינה כוללת התקנה של שדרוגי תוכנה, התקנה של שיפורים במוצר Poly או תמיכה בתצורת מוצרי Poly. לפי שיקול דעתה הבלעדי, Poly עשויה להתקין עדכוני תוכנה הנדרשים כדי להחזיר את המוצר המכוסה למצב תפעולי. Poly תפעל עם הלקוח, כדי להביא טכנאי לאתר במהירות האפשרית.