



Partner Poly+

Khi là Đối tác dịch vụ được chứng nhận của Poly, hãy tìm đến dịch vụ hỗ trợ Poly+ mà bạn cần với khả năng nâng cao trải nghiệm cộng tác của khách hàng. Hưởng dịch vụ hỗ trợ 24/7 cho đối tác đám mây trong hệ sinh thái, thay thế phần cứng trước¹ và chiết khấu một số Dịch vụ chuyên môn.²

Hỗ trợ Poly+ do bạn cung cấp

Tăng cường danh mục hỗ trợ của bạn với Poly+ mang thương hiệu đối tác, cung cấp cho khách hàng dịch vụ hỗ trợ cao cấp dựa trên mô hình kinh doanh cụ thể, với thương hiệu của bạn. Ngoài ra, với tư cách là Đối tác được chứng nhận Dịch vụ của Poly, bạn sẽ nhận được tất cả lợi ích của Poly+.

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. Đối tác dịch vụ được chứng nhận của Poly có thể liên hệ với Poly vào bất kỳ lúc nào để được hỗ trợ về giải pháp của khách hàng.³

Chúng tôi sẽ giúp khách hàng của 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 tới vào ngày làm việc tiếp theo (Poly thanh toán phí vận chuyển), trước khi bạn trả lại bộ phận bị lỗi.⁴

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 là đầu mối liên hệ chính của bạn. Khi Poly phát hiện thấy vấn đề liên quan đến môi trường của Đối tác đám mây, chúng tôi sẽ làm việc trực tiếp với Đối tác đám mây của mình để giải quyết vấn đề.

Công cụ CNTT được nâng cấp

Là đối tác được chứng nhận, bạn có quyền truy cập vào các công cụ CNTT nâng cấp 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 mới nhất.

Truy cập vào Cổng thông tin hỗ trợ được chỉ định

Cổng thông tin hỗ trợ được chỉ định có chức năng dành cho tài khoản khách hàng của bạn, bao gồm 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 Poly.

Chiết khấu dịch vụ chuyên môn

Các đối tác được hưởng chiết khấu Dịch vụ chuyên môn khi mua Poly+ mang thương hiệu đối tác.

Quản lý báo cáo lên cấp trên

Nhóm quản lý hỗ trợ của Poly nhanh chóng báo cáo vấn đề lên cấp trên và hợp tác với các chuyên gia của Poly để giải quyết khẩn cấp.

Tùy chọn hỗ trợ nâng cao tại chỗ

Bộ phận hỗ trợ kỹ thuật của Poly làm việc với kỹ sư của bạn để chẩn đoán từ xa các vấn đề của khách hàng. Nếu được yêu cầu, chúng tôi sẽ cử một kỹ thuật viên đến cơ sở của khách hàng. Kỹ thuật viên Poly sẽ làm việc trực tiếp với khách hàng của bạn để đảm bảo khả năng giải quyết.⁵

¹ poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement.
² Dịch vụ này chỉ dành cho Đối tác được chứng nhận Dịch vụ của Poly và khả dụng trên toàn thế giới. Các đối tác đủ điều kiện mua dịch vụ Poly+ mang thương hiệu đối tác cho các giải pháp Poly được chứng nhận hỗ trợ Dịch vụ của Poly. Đáp ứng tất cả các yêu cầu Chứng nhận dịch vụ theo quy định của Poly. Đảm bảo tất cả nhân viên kỹ thuật đã hoàn thành và duy trì hoạt động đào tạo Poly bắt buộc để có các chứng nhận dịch vụ Đối tác hiện hành. Đảm bảo khách hàng mua cùng một dịch vụ, bao gồm mọi tùy chọn, cho tất cả các sản phẩm Poly bổ sung mới được mua hoặc phát hiện trong quá trình sản xuất trong thời hạn của dịch vụ. Đối tác cũng phải thông báo cho Poly khi có đơn đặt hàng Sản phẩm Poly mới. Poly có thể đơn phương quyết định từ chối hỗ trợ Dịch vụ nếu Khách hàng không đưa tất cả các sản phẩm Poly vào Dịch vụ này.
³ Đối tác có thể liên hệ với bộ phận hỗ trợ 24/7.
⁴ Đối tác chịu trách nhiệm lắp đặt và định cấu hình tất cả các bộ phận thay thế do Poly cung cấp trong Dịch vụ Poly+ mang thương hiệu đối tác.
⁵ Hỗ trợ tại chỗ là dịch vụ hỗ trợ tính phí; tính khả 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.

Bảng dữ liệu

