



Jako certyfikowany partner w zakresie usług Poly możesz uzyskać wsparcie Poly+, którego potrzebujesz, oraz możliwość poprawy doświadczeń swoich klientów płynących ze współpracy. Korzyści z ekosystemu w chmurze obejmującego wsparcie klienta przez 24 godziny na dobę i 7 dni w tygodniu, zaawansowana wymiana sprzętu<sup>1</sup> oraz wybrane zniżki w zakresie usług Professional.<sup>2</sup>

#### **Pomoc techniczna Poly+ zapewniana przez użytkownika**

Popraw swoje portfolio pomocy technicznej dzięki usługom Poly+ pod marką partnera, oferującym wsparcie klasy premium na podstawie modelu biznesowego i oznaczonym Twoją własną marką. Jako certyfikowany partner w zakresie usług Poly zyskujesz wszystkie korzyści Poly+.

#### **Całodobowa pomoc niezależnie od tego, gdzie się znajdujesz**

Rozwiązania Poly są wyjątkowo trwałe, jeśli jednak pojawi się problem, zapewnimy pomoc w każdym momencie. Certyfikowany partner w zakresie usług Poly może kontaktować się z Poly przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu i uzyskać wsparcie w ramach swojego rozwiązania.<sup>3</sup>

#### **Zadbamy, aby Twój klient błyskawicznie wrócił do pracy**

Poly zapewnia zaawansowaną wymianę sprzętu<sup>1</sup> dla dowolnego komponentu, który uległ awarii. Jeśli do rozwiązania problemu wymagana jest część zamienna, zostanie ona wysłana, a opłaty za dostawę w następnym dniu roboczym będą uiszczone przez Poly, zanim zostanie zwrócone urządzenie, które uległo awarii.<sup>4</sup>

## **Dane techniczne**

# Właściwość

## Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS)

Rozwiązanie Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS) poprawia czas reakcji w rozwiązaniach chmurowych wykorzystujących Poly, działając jako główny punkt kontaktowy. Kiedy Poly znajdzie problem związany ze środowiskiem partnera w zakresie chmury, bezpośrednio podejmie z nim współpracę w celu rozwiązania problemu.

## Rozszerzone narzędzia informatyczne

Jako certyfikowany partner uzyskujesz dostęp do rozszerzonych narzędzi informatycznych, w tym powiadomień o stanie, narzędzi sieciowych i dzienników audytów. Przekształć usługi informatyczne, zmieniając je z reaktywnych na proaktywne – zapewnij szybsze reakcje, poprawiając w ten sposób doświadczenia użytkownika i usprawniając wdrażanie.

## Aktualizacje i usprawnienia oprogramowania

Poly umożliwia aktualizacje oprogramowania systemowego bez dodatkowych opłat. Poly z reguły zamieszcza całe dostępne oprogramowanie w portalu pomocy technicznej Poly lub za pośrednictwem Poly Lens. Poly Lens i Poly Lens Desktop można wykorzystywać do wdrażania najnowszych aktualizacji oprogramowania urządzeń.

## Dostęp do dedykowanego portalu pomocy technicznej

Dedykowany portal pomocy technicznej obejmuje funkcje konta klienta, włączając w to rejestrowanie produktów, wyszukiwanie licencji, tworzenie i przeglądanie zgłoszeń serwisowych, sprawdzanie części zamiennych oraz pobieranie dokumentacji produktu i oprogramowania Poly.

## Zniżki na usługi Professional

W przypadku zakupu produktów Poly+ pod marką partnera dostępne są zniżki na usługi Professional.

## Zarządzanie eskalacjami

Zespół zarządzania pomocą techniczną Poly szybko eskaluje problemy na odpowiedni poziom i współpracuje ze specjalistami Poly w celu szybkiego rozwiązania tych problemów.

## Opcja rozszerzenia pomocy technicznej na miejscu

Zespół pomocy technicznej Poly współpracuje z Twoim inżynierem w celu przeprowadzenia zdalnej diagnostyki problemów klienta. W razie potrzeby wyślemy technika do siedziby klienta. Technik Poly będzie bezpośrednio współpracować z klientem, aby rozwiązać problem.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement.  
<sup>2</sup> Ta usługa jest dostępna na całym świecie wyłącznie dla certyfikowanych partnerów w zakresie usług Poly. Partnerzy są uprawnieni do zakupu usług Poly+ pod marką partnera dla tych rozwiązań Poly, w przypadku których dysponują certyfikatem w zakresie wsparcia. Partner spełnia wymogi certyfikacyjne dotyczące usług, jak zostało to określone przez Poly. Należy się upewnić, że personel techniczny ukończył aktualne szkolenia Poly dla określonych certyfikatów w zakresie usług dla partnerów. Należy się upewnić, że klient kupuje te same usługi – włączając w to wszelkie dostępne w związku z nimi opcje – dla wszystkich nowych, dodatkowych produktów Poly zakupionych lub odkrytych w produkcji w trakcie obowiązywania usług. Partner powiadomi Poly, gdy nowe zamówienia na produkty Poly zostaną złożone. Poly może według własnego uznania odmówić świadczenia pomocy technicznej w zakresie usługi, jeśli klient nie uwzględni w tej usłudze wszystkich swoich produktów Poly.  
<sup>3</sup> Partnerzy mogą kontaktować się z pomocą techniczną przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.  
<sup>4</sup> Partner jest odpowiedzialny za instalację i konfigurację wszystkich części zamiennych zapewnianych przez Poly w ramach usług Poly+ pod marką partnera.  
<sup>5</sup> Pomoc techniczna na miejscu jest dostępna za dodatkową opłatą i zależy od lokalizacji klienta oraz rodzaju produktu Poly. Pomoc techniczna na miejscu świadczona przez Poly nie obejmuje instalacji aktualizacji oprogramowania, instalacji poprawek w ramach dowolnego produktu Poly lub pomocy w jego konfiguracji. Poly może według własnego uznania zainstalować aktualizacje oprogramowania, które są wymagane do przywrócenia danego produktu do działania.

## Dane techniczne

