



Partner Poly+

Poly認定サービスパートナーは、必要なPoly+サポートを利用して、お客様のコラボレーション体験を向上させることができます。週7日24時間体制のエコシステムクラウドパートナーサポート、先出しハードウェア交換 [1]、限定のプロフェッショナルサービス割引 [2] を利用できます。

パートナーブランドのPoly+サポート

パートナーブランドのPoly+を使ってサポートポートフォリオを強化し、パートナーブランドで独自のビジネスモデルに基づいてお客様にプレミアムサポートを提供できます。Polyサービス認定パートナーは、Poly+のすべての便益を得ることができます。

場所を問わず24時間体制でサポート

Polyソリューションは堅牢な設計になっていますが、インシデントが発生した場合には、昼夜を問わずいつでもお客様を支援します。Poly認定サービスパートナーは、週7日24時間体制でPolyに問い合わせ、自社のお客様のソリューションに対するサポートを受けることができます。 [3]

不具合への迅速な対応

Polyは、故障したハードウェアコンポーネントに対して、先出しハードウェア交換 [1] を提供しています。問題の解決に部品交換が必要である場合、故障した部品を返送していただく前に、運賃元払いで翌営業日に交換用部品をお届けします。 [4]

特長

エコシステムクラウドパートナーサポート (ECPS)

エコシステムクラウドパートナーサポート (ECPS) が、お客様の主要な窓口となり、Poly対応エコシステムクラウドソリューションにおける応答時間を短縮します。Polyは、問題がクラウドパートナー環境に関連していることを検出した場合、クラウドパートナーと直接協力して問題を解決します。

アップグレードされたITツール

認定パートナーとして、ステータス通知、ネットワークツール、監査ログを使用して、アップグレードされたITツールにアクセスします。ITサービスを事後対応型からプロアクティブ型へと変えることで、応答時間を短縮して優れたユーザーエクスペリエンスと導入率向上を実現します。

ソフトウェアのアップグレードとアップデート

Polyは、システムソフトウェアのアップグレードとアップデートを追加費用なしで提供します。Polyは、一般に入手可能なすべてのソフトウェアをPolyサポートポータルまたはPoly Lens経由で投稿します。Poly LensとPoly Lens Desktopを用いれば、最新のデバイスソフトウェアアップデートを展開できます。

指定されたサポートポータルへのアクセス

指定されたサポートポータルには、製品の登録、ライセンスの検索、サービスチケットの作成とレビュー、部品交換の確認、製品ドキュメントのダウンロード、Polyソフトウェアのダウンロードなど、顧客アカウント向けの機能が含まれています。

プロフェッショナルサービス割引

プロフェッショナルサービス割引は、パートナーがパートナーブランドのPoly+を購入する際に利用できます。

エスカレーション管理

Polyのサポートマネジメントチームは、問題の迅速なエスカレーションを行い、Polyスペシャリストと連携して早急な解決を図ります。

オンサイトサポート強化オプション

Polyテクニカルサポートは、お客様のエンジニアと連携してお客様の問題をリモートで診断します。必要に応じて、顧客のサイトに技術者を派遣します。Polyの技術者は、顧客と直接協力して問題を確実に解決します。⁵

[1] poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement。
[2] 本サービスは、Polyサービス認定パートナーのみに提供され、世界各地で利用できます。パートナーは、サポートを行うサービス認定を受けたPolyソリューションに対するパートナーブランドのPoly+サービスを購入できます。Polyによって定められたすべてのサービス認定要件を維持します。パートナーのすべての技術要員が該当するパートナーサービス認定に必要なPolyトレーニングを修了し、これを維持していく必要があります。サービスの期間中に追加で購入または存在が明らかになった稼働中のすべての新規のPoly製品に対し、お客様がオプションを含めて同じサービスを確認し購入するように必要があります。パートナーは、Poly製品の新規発注が行われた場合にも、Polyにこれを通知します。お客様が所有しているすべてのPoly製品を本サービスの対象に含めていない場合、Polyは、独自の判断に基づいて、サービスサポートの提供を辞退することができます。
[3] パートナーは、週7日24時間体制でサポートに問い合わせることができます。
[4] パートナーは、パートナーブランドのPoly+サービスの一環として、Polyから提供するすべての交換用部品の設置と構成を行う責任を担います。
[5] オンサイトサポートは追加料金で利用できます。提供可否は、お客様の所在地およびPolyの製品タイプに左右されます。Polyのオンサイトサポートには、ソフトウェアアップグレードのインストール、Poly製品拡張機能のインストール、またはPoly製品構成サポートは含まれません。Polyは、独自の判断に基づいて、対象製品を稼働状態に戻すために必要なソフトウェアアップデートをインストールする場合があります。

データシート