



بصفتك شريك خدمات معتمد من Poly، احصل على دعم Poly+ الذي تحتاجه مع القدرة على الارتقاء بتجربة التعاون لعملائك. استفد من خدمة دعم الشركاء عبر السحابة المتكاملة على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع وإمكانية استبدال الأجهزة مسبقاً<sup>1</sup> وخصومات مختارة على الخدمات الاحترافية.<sup>2</sup>

#### دعم Poly+ مُقدم من شركتك

بادر بتحسين مجموعة خدمات الدعم التي تقدمها بفضل خدمة Poly+ التي تحمل العلامة التجارية للشريك لتتمكن من تقديم خدمات دعم فائقة التميز لعملائك تحمل علامتك التجارية بناءً على نموذج عملك الخاص. وبصفتك شريكاً معتمداً لخدمات Poly ستحصل على كل مزايا Poly+.

#### المساعدة على مدار الساعة أينما كنت

حلول Poly فائقة القوة، ولكن في حالة وقوع حادث، فنحن هنا لمساعدتك في أي وقت، ليلاً أو نهاراً. يمكن لشركاء الخدمات المعتمدون من Poly التوصل مع فريقنا على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع للحصول على دعم لحلول عملائهم.<sup>3</sup>

#### سنعيد منتج عميلك للعمل بكفاءة في وقت لا يذكر

توفر شركة Poly إمكانية استبدال الأجهزة مسبقاً<sup>1</sup> لأي مكون من مكونات الأجهزة المعطلة. إذا كانت هناك حاجة إلى قطعة بديلة لحل مشكلة، فسيتم شحنها برسوم شحن مدفوعة من قبل Poly للتسليم في يوم العمل التالي، قبل إرجاع القطعة المعطلة.<sup>4</sup>

## دعم الشركاء عبر السحابة المتكاملة (ECPS)

يعمل دعم الشركاء عبر السحابة المتكاملة (ECPS) على تحسين أوقات الاستجابة في حلول السحابة المتكاملة المدعومة من Poly من خلال العمل كنقطة اتصال أساسية لك. عندما يكشف فريق Poly أن المشكلة تتعلق ببيئة شرك السحابة، نعمل مباشرة مع شرك السحابة لدينا لحل المشكلة.

## أدوات تكنولوجيا المعلومات التي تمت ترقيتها

بصفتك شريكاً معتمداً، يمكنك الحصول على إمكانية الوصول إلى أدوات تكنولوجيا المعلومات التي تمت ترقيتها وإشعارات الحالة وأدوات الشبكة وتسجيل التدقيق. بادراً بتحويل نهج خدمات تكنولوجيا المعلومات من الأسلوب التفاعلي إلى الأسلوب الاستباقي، حيث يمكنك الاستجابة بشكل أسرع لتجارب المستخدمين الفاتقة والتكيف مع المستجدات بصورة أكبر.

## ترقيات البرامج وتحديثاتها

توفر Poly ترقيات وتحديثات لبرنامج النظام بدون أي رسوم إضافية. تقوم Poly بنشر جميع البرامج المتاحة بشكل عام على بوابة Poly Support Portal أو عبر Poly Lens. يمكن استخدام Poly Lens Desktop و Poly Lens لنشر آخر تحديثات برامج الجهاز.

## الوصول إلى بوابة الدعم المُخصصة

تتضمن بوابة الدعم المُخصصة وظائف خاصة بعملائك تشمل تسجيل المنتجات والبحث عن التراخيص وإنشاء طلبات الخدمة واستعراضها ومراجعة القطع البديلة وتنزيل وثائق المنتجات وتنزيل برامج Poly.

## خصومات الخدمات الاحترافية

تتوفر خصومات على الخدمات الاحترافية للشركاء عند شراء خدمات Poly+ التي تحمل العلامة التجارية للشريك.

## إدارة التصعيدات

يقوم فريق إدارة الدعم في Poly بتصعيد المشاكل بسرعة ويتواصل مع متخصصي Poly للوصول على حل عاجل.

## خيار تحسين الدعم بموقع العمل

سيعمل فريق الدعم الفني من Poly مع مهندس شركتك لتشخيص مشاكل العملاء عن بعد. إذا لزم الأمر، فسنرسل أحد الفنيين إلى موقع عميلك. سيعمل في Poly مع عميلك مباشرة لضمان إيجاد الحل<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> [poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement](https://poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement).

<sup>2</sup> هذه الخدمة متاحة فقط للشركاء الحاليين على اعتماد خدمات Poly وهي متاحة على مستوى العالم. بعد الشركاء مؤهلون لشراء خدمات Poly+ التي تحمل العلامة التجارية للشريك لحلول Poly التي تغطيها الخدمات التي حصل الشركاء على اعتماد لدعمها. يلتزم الشريك بتلبية جميع متطلبات شهادة اعتماد الخدمات على النحو الذي تحدده Poly. ويتأكد من أن جميع العاملين الفنيين قد أكملوا والتزموا بتنفيذ تدريب Poly المطلوب للحصول على شهادات اعتماد الخدمات المقبول بها للشركاء. كما يتأكد من أن كل عامل يشترك بنسب الخدمة، بما في ذلك أي خيارات لجميع منتجات Poly الإضافية الجديدة التي تم شراؤها أو اكتشافها في الإنتاج خلال مدة الخدمة. سيقوم الشريك أيضاً بإبلاغ Poly عند تقديم طلبات جديدة لمنتجات Poly. يمكن لشركة Poly، وفقاً لتقديرها الخاص، رفض تقديم دعم الخدمة إذا لم يتم العمل بتضمين جميع منتجات Poly الخاصة به ضمن هذه الخدمة.

<sup>3</sup> يمكن للشركاء الاتصال بفريق الدعم على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع.

<sup>4</sup> يتحمل الشريك مسؤولية تركيب وتكوين جميع قطع الغيار المقدمة من شركة Poly كجزء من خدمة Poly+ التي تحمل العلامة التجارية للشريك.

<sup>5</sup> خدمة الدعم في الموقع متاحة مقابل رسوم إضافية ويضع مدى التوافر لموقع العميل ونوع منتج Poly. ولا تتضمن خدمة دعم Poly في الموقع تثبيت ترقيات البرامج أو تثبيت أي تحسينات لمنتجات Poly أو دعم تكوين منتجات Poly. يجوز لشركة Poly، وفقاً لتقديرها الخاص، تثبيت تحديثات البرامج المطلوبة لإعادة المنتج الذي تغطيه الخدمة إلى الحالة التشغيلية.

## ورقة بيانات