



Ca partener certificat de servicii Poly, beneficiezi de asistența Poly+ de care ai nevoie, îmbunătățind experiența de colaborare cu clienții tăi. Beneficiezi de Ecosystem Cloud Partner Support non-stop, înlocuire avansată a hardware-ului¹ și anumite reduceri la servicii profesionale.²

Oferă asistență Poly+

Extinde-ți portofoliul de servicii de asistență cu Partner Branded Poly+, oferind asistență premium în funcție de modelul tău de afaceri, sub marca ta, pentru clienții tăi. Și, în calitate de partener certificat de servicii Poly, te vei bucura de toate beneficiile Poly+.

Asistență non-stop, oriunde v-ați afla

Soluțiile Poly sunt foarte eficiente, dar, dacă se produce un incident, îți stăm la dispoziție oricând, la orice oră. Partenerii certificați de servicii Poly pot contacta Poly non-stop pentru a primi asistență în legătură cu soluția pentru clienții lor.³

Clienții tăi își vor relua activitatea în foarte scurt timp

Poly asigură înlocuirea avansată a hardware-ului¹ pentru orice componentă hardware defectă. Dacă este necesară o piesă de schimb pentru rezolvarea unei probleme, aceasta va fi expediată cu toate taxele de transport plătite de Poly, pentru livrare în următoarea zi lucrătoare, înainte să returnezi componenta defectă.⁴

Fișa de date

Caracteristici

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS)

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS) îmbunătățește timpii de răspuns în soluțiile bazate pe cloud pentru ecosistem compatibile cu Poly, având rolul de punct de contact principal. Când Poly stabilește că problema are legătură cu mediul partenerului pentru servicii cloud, vom lucra direct cu partenerul pentru servicii cloud pentru a rezolva problema.

Instrumente IT actualizate

Ca partener certificat, obții acces la instrumente IT actualizate cu notificări de stare, instrumente pentru rețea și jurnale de audit. Transformă serviciile IT reactive în servicii proactive, cu un timp de răspuns mai scurt pentru experiențe de utilizare superioare și grad de adoptare crescut.

Upgrade-uri și actualizări de software

Poly pune la dispoziție upgrade-uri și actualizări de software pentru sisteme, fără costuri suplimentare. Poly postează toate aplicațiile software disponibile publicului în portalul de asistență Poly sau prin Poly Lens. Poly Lens și Poly Lens Desktop pot fi utilizate pentru a implementa cele mai recente actualizări de software pentru dispozitive.

Acces la portalul de asistență desemnat

Portalul de asistență desemnat include funcții pentru conturile clienților tăi, între care înregistrarea produselor, căutarea licențelor, crearea și examinarea tichetelor de service, verificarea înlocuirii pieselor, descărcarea documentației produselor și a software-ului Poly.

Reduceri la servicii profesionale

Reducerile la servicii profesionale sunt disponibile partenerilor atunci când achiziționează Partner Branded Poly+.

Gestionarea escaladării

Echipa de management pentru asistența Poly escaladează rapid problemele și interacționează cu specialiștii Poly pentru rezolvare imediată.

Opțiuni de îmbunătățire a serviciului de asistență la sediu

Asistență tehnică Poly pentru colaborarea cu inginerul în vederea diagnosticării de la distanță a problemelor clienților. Dacă este necesar, vom trimite un tehnician la sediul clientului. Tehnicianul Poly va colabora direct cu clientul pentru a asigura rezolvarea problemelor.⁵

¹ poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement.
² Acest serviciu este disponibil numai pentru partenerii certificați de servicii Poly, la nivel global. Partenerii sunt eligibili să achiziționeze servicii Partner Branded Poly+ pentru soluțiile Poly pentru care pot oferi asistență în baza unei certificări pentru servicii. Respectă toate cerințele certificării pentru servicii stabilite de Poly. Se asigură că tot personalul tehnic a finalizat și este la zi cu instruirea privind produsele Poly pentru certificările pentru servicii ale partenerilor aplicabile. Se asigură că clientul achiziționează același serviciu, inclusiv toate opțiunile, pentru toate produsele Poly suplimentare noi achiziționate sau descoperite în timpul lansării în perioada de furnizare a serviciului. Partenerul va informa Poly când sunt plasate noi comenzi de produse Poly. Poly poate, la alegerea sa, să refuze asigurarea asistenței pentru clienți dacă clientul nu include toate produsele sale în acest serviciu.
³ Partenerii pot să contacteze serviciul de asistență non-stop.
⁴ Partenerul este responsabil pentru instalarea și configurarea tuturor pieselor de schimb oferite de Poly în cadrul serviciului Partner Branded Poly+.
⁵ Asistența la sediu este disponibilă pentru o taxă suplimentară și disponibilitatea depinde de locația clientului și de tipul produsului Poly. Asistența la sediu Poly nu include instalarea upgrade-urilor de software, instalarea îmbunătățirilor pentru produsele Poly sau asistența pentru configurarea produselor Poly. La alegerea sa, Poly poate să instaleze actualizări de software care sunt necesare pentru a readuce produsul acoperit în starea de funcționare.

Fișa de date

