



Jako certifikovaný partner služby Poly získáte potřebnou podporu Poly+, která vám umožní zlepšit spolupráci vašich zákazníků. Využívejte nepřetržitou podporu ekosystému cloudových partnerů, předběžnou výměnu hardwaru<sup>1</sup> a slevy na vybrané profesionální služby.<sup>2</sup>

#### **Podpora Poly+ šitá na míru**

Rozšiřte své portfolio podpory díky službě Partner Branded Poly+, která nabízí prémiovou podporu založenou na vašem konkrétním obchodním modelu – pod vaší značkou pro vaše zákazníky. A jako certifikovaný partner služeb Poly získáte všechny výhody služby Poly+.

#### **Nepřetržitá pomoc bez ohledu na to, kde se nacházíte**

Řešení Poly jsou odolná jako skála, ale pokud dojde k incidentu, jsme tu pro vás kdykoli, ve dne i v noci. Certifikovaní partneři služby Poly mohou kdykoli kontaktovat společnost Poly a získat podporu pro řešení svého zákazníka.<sup>3</sup>

#### **Váš zákazník se může spolehnout na obnovení provozu během chvilky**

Poly poskytuje předběžnou výměnu hardwaru<sup>1</sup> za jakýkoli vadný hardwarový komponent. Pokud je k vyřešení problému zapotřebí náhradní díl, bude odeslán s dopravným hrazeným společností Poly a dodáním další pracovní den, ještě než vadný díl vrátíte.<sup>4</sup>

# Funkce

## Podpora ekosystému cloudových partnerů (ECPS)

Podpora ekosystému cloudových partnerů (ECPS) zlepšuje reakční dobu v cloudových řešeních s podporou ekosystému Poly tím, že funguje jako primární kontaktní místo. Pokud Poly zjistí, že problém souvisí s prostředím cloudového partnera, budeme na jeho vyřešení spolupracovat přímo s cloudovým partnerem.

## Vylepšené IT nástroje

Jako certifikovaný partner získáte přístup k vylepšeným IT nástrojům s oznámeními o stavu, síťovými nástroji a protokolováním auditu. Přeměňte IT služby z reaktivních na proaktivní – umožněte rychlejší reakci a zajistěte tak uživatelům jednodušší využití a lepší nasazení.

## Aktualizace a upgrady softwaru

Poly poskytuje aktualizace a upgrady systémového softwaru bez dalších poplatků. Společnost Poly zveřejňuje veškerý obecně dostupný software na portálu podpory Poly nebo přes Poly Lens. Poly Lens a Poly Lens Desktop lze použít k nasazení nejnovějších aktualizací softwaru zařízení.

## Přístup k určenému portálu podpory

Určený portál podpory zahrnuje funkce pro vaše zákaznické účty, včetně registrace produktu, vyhledávání licencí, vytváření a prohlížení servisních tiketů, kontroly náhradních dílů, stahování produktové dokumentace a stahování softwaru Poly.

## Slevy na profesionální služby

Při nákupu produktu Partner Branded Poly+ jsou partnerům k dispozici slevy na profesionální služby.

## Správa eskalace

Tým pro správu podpory společnosti Poly rychle eskaluje problémy a zapojuje specialisty společnosti Poly do jejich okamžitého řešení.

## Možnost rozšíření podpory u zákazníka

Technická podpora Poly spolupracuje s technikem na vzdálené diagnostice problému zákazníků. V případě potřeby vyšleme na místo vašeho zákazníka technika. Technik společnosti Poly bude na řešení problému spolupracovat přímo s vaším zákazníkem.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement.

<sup>2</sup> Tato služba je k dispozici pouze certifikovaným partnerům služeb Poly a je dostupná po celém světě. Partneri mohou zakoupit služby Partner Branded Poly+ pro řešení Poly, pro jejichž podporu jsou certifikováni. Dodržuje všechny požadavky na certifikaci služeb definované společností Poly. Zajistěte, aby všichni techničtí pracovníci absolvovali a udržovali požadované školení Poly pro příslušné certifikace partnerských služeb. Zajistěte, aby zákazník zakoupil stejnou službu včetně případných opcí pro všechny nové dodatečné produkty Poly zakoupené nebo uvedené do výroby během doby trvání služby. Partner bude rovněž informovat společnost Poly o zadání nových objednávek produktů Poly. Poly může podle vlastního uvážení odmítnout poskytovat servisní podporu, pokud zákazník nezahrne všechny své produkty Poly do této služby.

<sup>3</sup> Partneri mohou kontaktovat podporu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

<sup>4</sup> Partner je odpovědný za instalaci a konfiguraci všech náhradních dílů poskytovaných společností Poly v rámci služby Partner Branded Poly+.

<sup>5</sup> Podpora u zákazníka je k dispozici za příplatek a její dostupnost závisí na lokalitě zákazníka a typu produktu Poly. Podpora společnosti Poly u zákazníka nezahrnuje instalaci aktualizací softwaru, instalaci jakýchkoli vylepšení produktů Poly ani podporu konfigurace produktů Poly. Poly může podle vlastního uvážení nainstalovat aktualizace softwaru, které jsou nutné k obnovení provozuschopnosti podporovaného produktu.

## Datový list

© Copyright 2023 HP Development Company, L.P. Zde obsažené informace se mohou měnit bez předchozího upozornění. Jediná záruka k produktům a službám společnosti HP je určena záručními podmínkami přiloženými k těmto produktům a službám. Ze žádných zde uvedených informací nelze vyvodit existenci dalších záruk. Společnost HP není odpovědná za technické nebo redakční chyby ani za opomenutí vyskytující se v tomto dokumentu.

Listopad 2023

—