



In veste di partner certificato per i servizi Poly, riceverete il supporto Poly+ necessario con la possibilità di migliorare l'esperienza collaborativa con i clienti. Approfittate dell'esperienza Ecosystem Cloud Partner Support, disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, della sostituzione anticipata dell'hardware¹ e di specifici sconti per i servizi professionali.²

Supporto Poly+ con il vostro marchio

Ottimizzate il vostro portafoglio di servizi di supporto con Partner Branded Poly+, che offre supporto premium in base al vostro specifico modello di business, con il vostro marchio per i vostri clienti. E, in veste di partner certificato per i servizi Poly, riceverete tutti i vantaggi di Poly+.

Assistenza 24 ore su 24 ovunque vi troviate

Le soluzioni Poly sono affidabilissime, ma se dovesse verificarsi un imprevisto saremo pronti ad aiutarvi in qualsiasi momento. I partner certificati per i servizi Poly possono contattare Poly 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per ricevere supporto per le soluzioni dei loro clienti.³

I vostri clienti immediatamente operativi

Poly offre la sostituzione anticipata¹ di qualsiasi componente hardware guasto. Qualora sia necessario per risolvere un problema, un componente sostitutivo verrà spedito da Poly, che si farà carico di tutti i costi di trasporto con consegna il giorno lavorativo successivo, ancora prima che restituiate il prodotto guasto.⁴

Funzioni

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS)

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS) migliora i tempi di risposta nelle soluzioni cloud dell'ecosistema abilitato per Poly, fungendo da punto di contatto principale. Quando Poly rileva che il problema è correlato all'ambiente Cloud Partner, collaboreremo direttamente con il nostro Cloud Partner per risolverlo.

Strumenti IT aggiornati

In veste di partner certificato, potete accedere a strumenti IT aggiornati con notifiche sullo stato, strumenti di rete e registrazioni di audit. Trasformate i servizi IT da reattivi a proattivi, ottenendo tempi di risposta più rapidi per esperienze utente migliori.

Aggiornamenti del software

Poly mette a disposizione gli aggiornamenti del software di sistema senza costi aggiuntivi. Poly pubblica tutto il software normalmente disponibile sul portale di assistenza Poly o tramite Poly Lens. Per distribuire gli aggiornamenti software più recenti è possibile utilizzare Poly Lens e Poly Lens Desktop.

Accesso al portale di supporto designato

Il portale di supporto designato comprende funzionalità per gli account cliente, tra cui registrazione di prodotti, ricerca di licenze, creazione e revisione di ticket di assistenza, controllo della sostituzione dei componenti, download della documentazione dei prodotti e download del software Poly.

Sconti sui servizi professionali

Per i partner sono disponibili sconti per i servizi professionali con l'acquisto di servizi Partner Branded Poly+.

Gestione dell'escalation

Il team di gestione del supporto di Poly gestisce rapidamente l'escalation dei problemi e interagisce con gli specialisti di Poly per trovare una soluzione urgente.

Opzione avanzata di assistenza in sede

Il team del supporto tecnico di Poly collabora con il tecnico del cliente per diagnosticare i problemi da remoto. Se necessario, verrà inviato un tecnico presso la sede del cliente. Il tecnico Poly collaborerà direttamente con il cliente per garantire la risoluzione.⁵

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

² Questo servizio è disponibile a livello mondiale solo per i partner certificati per i servizi Poly. I partner sono idonei all'acquisto di servizi Partner Branded Poly+ per le soluzioni Poly che sono autorizzati a supportare. Il servizio mantiene tutti i requisiti delle certificazioni per i servizi definiti da Poly. I partner devono assicurarsi che il proprio personale tecnico abbia completato e mantenga valida la formazione Poly richiesta per i servizi applicabili. Al cliente è richiesto l'acquisto dello stesso servizio, incluse eventuali opzioni, per tutti i nuovi prodotti Poly aggiuntivi acquistati o individuati in produzione durante il periodo di validità del servizio. Il partner è tenuto ad informare Poly quando vengono effettuati nuovi ordini di prodotti Poly. Poly si riserva, a propria insindacabile discrezione, di rifiutarsi di fornire supporto per il servizio se il cliente non include tutti i prodotti Poly in questo servizio.

³ I partner possono contattare il supporto 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

⁴ Il partner è responsabile delle procedure di installazione e configurazione di tutti i componenti sostitutivi forniti da Poly nell'ambito del servizio Partner Branded Poly+.

⁵ Il supporto onsite è disponibile a un costo aggiuntivo e la disponibilità varia in base alla località del cliente e al tipo di prodotto Poly. Il supporto onsite Poly non include l'installazione di upgrade del software, l'installazione di eventuali ottimizzazioni dei prodotti Poly o il supporto per la configurazione di prodotti Poly. A propria insindacabile discrezione, Poly si riserva di installare gli aggiornamenti software necessari per ripristinare il funzionamento del prodotto coperto.

Scheda tecnica