



Poly+

昼夜を問わずPolyがお客様をサポートするので、安心感が得られます。送料元払いの翌営業日発送により、必要な場所でハードウェアを迅速に交換できるため[1]、ダウンタイムを最小限に抑えることができます。さらに、プレミアムソフトウェアへのアクセスがアップグレードされ、コラボレーションエクスペリエンスを簡単に強化できます。可能性を最大限に引き出しましょう。

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。

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。

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サポートが承認された戦略的クラウドパートナー環境で使用されるPoly製品へのリクエストを受け取り、問題がクラウドパートナー環境に関連していることが判明した場合、当社はクラウドパートナーと直接協力して問題を解決します。[2]

ユーザーエクスペリエンスを向上させるアップグレードされたITツール

ステータス通知、ネットワークツール、監査ログにより、デバイスが最新かつ動作可能であることを保証するアップグレードされたITツール。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では、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エンドポイントソフトウェアのダウンロードを行うことができます。

プロフェッショナルサービス割引

現在Poly+契約を結んでいただいているお客様は、メンバー限定のプロフェッショナルサービス割引の対象となります。[3]

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、報告される問題を管理し、Poly全体から適切なソリューションスペシャリストを迅速に配置します。お客様のサポートケースの経過時間が規定の基準値を過ぎると、Polyは内部通知を発信し、Polyのサービスマネジメントに注意を促します。

インシデント管理

Polyは、この状況下でそのような回避策が適切な対応であると判断した場合、修正または回避策を提供するために商業的に妥当な努力を払います。

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エンジニアのリモート診断でPoly製品の故障が判明した場合は、営業時間中にお客様サイトに正規の技術者を派遣し、交換部品を取り付けます。Polyの技術者は、Polyテクニカルサポートやお客様側の担当者と調整しながら、トラブルシューティングやテストを行い、問題を解決します。[4]

[1] poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement.
[2] 問題がクラウドパートナー環境に起因または関連しているとPolyが判断した場合、お客様からの要求に応じて、Polyはクラウドパートナーに対してインシデント要求をオープンし、所見を記録し、クラウドパートナーのインシデント追跡番号をお客様に提供することを試みます。お客様には、クラウドパートナーとサポート契約を結んでおく責任があります。Polyは、問題解決やお客様に対する今後のステータス更新に関してクラウドパートナーに直接働きかける責任を担います (クラウドパートナーが許可した場合)。インシデント要求をオープンできない場合、Polyはお客様に所見を提供し、問題解決を行うためにお客様をクラウドパートナーに差し向けます。Polyのサポートチームはクラウドパートナーとの共同コールに参加し、クラウドパートナーとの間で取り決めたエスカレーションプロセスに基づいて、共通の顧客のために問題の切り分けと解決を行います。
[3] 利用可能な割引については、お近くのリセラーにお問い合わせください。
[4] 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。Polyはお客様と協力して、できる限り速やかに技術者をサイトに派遣します。

データシート