

Partner Poly ImmersiveCare

Ideaal voor Poly Services Certified Partners die klanten met geïmplementeerde Poly Immersive Telepresence-oplossingen hebben. Krijg 24x7, consistente, deskundige ondersteuning voor hun installaties om de uptime en het gebruik te maximaliseren, zodat ze een sneller rendement op hun investering realiseren.¹

24x7 hulp voor uw Poly ITP-oplossing

Met een regiospecifiek telefoonnummer² krijgt u toegang tot 24x7 ondersteuning voor de ondersteunde Poly Immersive Telepresence-oplossing van uw klanten, waarbij u wordt geholpen bij het diagnosticeren, configureren en oplossen van problemen met de Poly-producten die onder deze service vallen.

Zorg dat uw klanten zo snel mogelijk aan de slag kunnen

Poly biedt geavanceerde hardwarevervanging³ voor elke gedekte, defecte hardwarecomponent. We verzenden gratis een vervangingscomponent die de volgende werkdag wordt geleverd.⁴

Partner Poly ImmersiveCare

Functies

Escalatiebeheer

Poly's ondersteuningsbeheerteam escaleert problemen via niveaus van technische expertise en schakelt snel de juiste oplossingsspecialisten in om complexe problemen van klanten op te lossen. Interne meldingen waarschuwen Poly's beheerteam wanneer een respons op uw ondersteuningstickets langer dan vastgelegde drempelwaarden op zich laat wachten.

Incidentbeheer

Poly levert commercieel redelijke inspanningen om een fix of workaround te verstrekken als Poly bepaalt dat een dergelijke workaround onder de gegeven omstandigheden een passende respons is.⁵

Preventief onderhoud

De Partner verstrekt één jaarlijks preventief onderhoudsbezoek op locatie voor Polycom OTX, Polycom RPX en Polycom RealPresence Immersive Studios. Dit omvat een productspecifieke technische evaluatie om te controleren of het product werkt volgens de specificaties van de fabrikant.⁶

Softwareupgrades en -updates

Haal upgrades en updates van systeemsoftware zonder extra kosten binnen. Algemeen beschikbare software is beschikbaar op uw vaste Support Portal of via Poly Lens. De Partner is verantwoordelijk voor het installeren van de algemeen beschikbare Immersive Telepresence-software voor de klant.⁷

Toegang tot de Support Portal

De Support Portal omvat functionaliteit voor Partners, inclusief producten registreren, licenties zoeken, servicetickets aanmaken en bekijken, reserveonderdelen bekijken, productdocumentatie downloaden en Poly-software downloaden.

¹ Het wordt ten zeerste aanbevolen dat de Partner technische ondersteuningsmedewerkers van Poly proactief externe toegang verstrekt tot alle Poly-producten die onder deze service vallen. Dergelijke externe toegang stelt Poly in staat om problemen sneller op te lossen.
² Poly verstrekt waar beschikbaar een regio-specifiek telefoonnummer.
³ poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement
⁴ Door Poly geleverde vervangingsonderdelen zijn ofwel nieuwe onderdelen ofwel onderdelen die qua prestaties aan nieuwe onderdelen gelijkwaardig zijn wanneer deze met het Poly-product worden gebruikt, en hebben een garantie van 90 dagen vanaf verzending. Ter vervanging uit Poly-producten verwijderde onderdelen worden eigendom van Poly en moeten binnen 10 werkdagen na ontvangst van het vervangingsonderdeel naar de lokale Poly-servicefaciliteit (op de locatie die op de door Poly verstrekte voorgedresseerde retourverpakking wordt vermeld, indien van toepassing) worden geretourneerd of anderszins wordt de klant gefactureerd ten bedrage van Poly's alsdan geldende listprice voor het Poly-product of de Poly-component, zoals gepubliceerd in Poly's prijslijst. • Voor alle CRT-, LCD- en plasmaschermen duurt het vervangen via het RMA-proces (Return Materials Authorization) 2-7 werkdagen, afhankelijk van de locatie van de klant. • Tafelbladen, verlichtingen en meubelartikelen zijn gedekt gedurende het eerste jaar volgend op de datum van oorspronkelijke installatie. Als wordt bepaald dat een van deze artikelen als gevolg van installatie- of productiefouten defect is, vervangt Poly deze gedurende het eerste jaar. Het kan tot 6 weken duren om artikelen te verkrijgen en naar de locatie van de klant te transporteren. • De verantwoordelijkheid voor verbruiksartikelen zoals batterijen, lampen, projectorlampen en verlichtingen berust bij de klant. Deze artikelen moeten door de klant worden gekocht en komen niet in aanmerking voor geavanceerde vervanging of RMA.
⁵ Poly's responsdoelstelling wordt gedefinieerd als de tijdsduur tussen het moment waarop de Partner contact opneemt met Poly om een probleem te melden, en het moment waarop een Poly-ondersteuningstechnicus contact opneemt met de Partner en begint met het proces voor probleemoplossing.
⁶ Preventief onderhoud wordt vooraf gepland op een voor beide partijen geschikt tijdstip tijdens de normale kantooruren. Dit preventieve onderhoudsbezoek is niet van toepassing op Immersive Flex-ruimten.
⁷ De klant is verantwoordelijk voor het installeren van de algemeen beschikbare Immersive Telepresence-software. Poly Lens en de Poly Lens-app kunnen worden gebruikt om de nieuwste software-updates te implementeren.

Datasheet