

Poly+

Fique tranquilo sabendo que a Poly está protegendo você, de dia ou de noite. Receba a substituição de hardware antecipada[1] sempre que precisar, com envio pré-pago no dia seguinte para minimizar o tempo de inatividade. E com o benefício do acesso atualizado ao software premium, não poderia ser mais fácil elevar a sua experiência colaborativa. Desbloqueie o potencial de todas as possibilidades.

Ajuda a qualquer momento, onde quer que você esteja

As soluções da Poly são confiáveis, mas caso ocorra um incidente, estamos aqui para ajudar a qualquer momento, de dia ou de noite.

Providenciaremos para tudo voltar rapidamente à ativa

A Poly disponibiliza a substituição de hardware antecipada[1] para componentes de hardware com falha. Se houver necessidade de alguma peça de substituição para resolver um problema, ela será enviada com o frete pago pela Poly com entrega no próximo dia útil, antes mesmo de você devolver a peça defeituosa.

Poly+

Funcionalidades

Suporte para parceiros de nuvem do ecossistema (ECPS)

O Suporte para parceiros de nuvem do ecossistema (ECPS) melhora o tempo de resposta em soluções de nuvem do ecossistema habilitadas pela Poly, atuando como o principal ponto de contato. Quando o suporte da Poly receber a solicitação de um produto Poly usado em um ambiente de Parceiro de nuvem estratégico aprovado e descobrir que o problema está relacionado ao ambiente do Parceiro de nuvem, trabalharemos diretamente com nosso Parceiro de nuvem para resolver o problema.[2]

Ferramentas de TI aprimoradas para melhorar a experiência do usuário

As ferramentas de TI atualizadas asseguram que os dispositivos estejam atuais e operacionais e disponibilizam notificações de status, ferramentas de rede e registro de auditoria. Transforme os serviços de TI de reativos para proativos, habilitando um tempo de resposta mais rápido para proporcionar experiências de usuário superiores e maior adoção.

Atualizações de software

A Poly disponibiliza atualizações de softwares do sistema sem nenhum custo adicional. A Poly publica todos os programas disponíveis para o público no portal de suporte da Poly ou por meio do Poly Lens. O Poly Lens e o Poly Lens Desktop podem ser usados para implantar as mais recentes atualizações de software de dispositivos.

Acesso ao Portal de suporte designado

O Portal de suporte designado permite que você registre produtos, pesquise licenciamento, crie e analise tíquetes de serviço, verifique as substituições de peças, baixe a documentação do produto e baixe o software de ponto de extremidade Poly.

Descontos em serviços profissionais

Os clientes com contrato Poly+ vigente estão qualificados para receber descontos exclusivos para Serviços profissionais.[3]

Gerenciamento de escalonamento

A equipe de gerenciamento de suporte da Poly coordena o escalonamento de problemas e rapidamente aciona os especialistas de solução adequados por meio do Poly. A Poly enviará notificações internas para alertar o gerenciamento de serviços da Poly quando os casos de suporte ao cliente ultrapassarem os limites de tempo pré-estabelecidos.

Gerenciamento de incidentes

A Poly fará esforços comercialmente razoáveis para fornecer uma solução ou alternativa se a Poly determinar que tais opções seriam uma resposta apropriada nessas circunstâncias.

Opção de aprimoramento de suporte no local

Após o diagnóstico remoto de falha do produto Poly executado por um engenheiro de suporte técnico da Poly, um técnico autorizado será enviado ao local do cliente durante o horário comercial para instalar a peça de substituição. Para resolver o problema, o técnico da Poly coordenará as atividades de solução de problemas e de testes com o suporte técnico da Poly e o contato designado pelo cliente.[4]

[1] poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement .
[2] Se a Poly determinar que o problema foi causado pelo ambiente do Parceiro de nuvem, ou esteja relacionado a ele, a pedido do cliente, a Poly tentará abrir uma solicitação de incidente com o Parceiro de nuvem, fará buscas de documentos e fornecerá ao Cliente o número de monitoramento de incidente do Parceiro de nuvem. O Cliente é responsável por ter um contrato de suporte existente com o parceiro de nuvem. A Poly será responsável por trabalhar diretamente com o Parceiro de nuvem (quando permitido pelo Parceiro de nuvem) para a resolução e por enviar atualizações de status futuras para o cliente. Se não for possível abrir uma solicitação de incidente, a Poly fornecerá ao Cliente as descobertas e encaminhará o Cliente ao Parceiro de nuvem para resolução. Se solicitado, a equipe de suporte da Poly participará de chamadas conjuntas com o Parceiro de nuvem para isolar e resolver problemas em nome do Cliente em comum, por meio de processos de encaminhamento definidos e estabelecidos com os Parceiros de nuvem.
[3] Entre em contato com seu revendedor local para conhecer os descontos disponíveis.
[4] O Suporte no local está disponível mediante tarifa adicional. A disponibilidade desse serviço pode variar de acordo com a localização do cliente e o tipo de produto Poly. O Suporte no local Poly não inclui a instalação de upgrades de software, a instalação de qualquer aprimoramento de produto Poly nem o suporte a configurações de produtos Poly. A Poly, a exclusivo critério, pode instalar as atualizações de software necessárias para restaurar o produto coberto para fins de funcionamento. A Poly trabalhará com o Cliente para que um técnico esteja no local o mais rápido possível.

© Copyright 2023 HP Development Company, L.P. As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso. As únicas garantias de produtos e serviços da HP são as estabelecidas nas declarações de garantia expressa que acompanham tais produtos e serviços. Nenhuma informação contida neste documento deve ser interpretada como uma garantia adicional. A HP não se responsabiliza por omissões, erros técnicos ou erros editoriais contidos neste documento.

Maio 2023