



Zachowaj spokój dzięki wsparciu Poly w każdym momencie. Zyskaj zaawansowaną wymianę sprzętu¹ w dowolnym miejscu, a także z góry opłaconą wysyłkę w następnym dniu dla minimalizacji przestoju w pracy. Możesz również odnieść korzyści z poprawionego dostępu do oprogramowania klasy premium, usprawniając swoje doświadczenia w zakresie współpracy w niespotykanym wcześniej stopniu. Odkryj potencjał

Całodobowa pomoc niezależnie od tego, gdzie się znajdujesz

Rozwiązania Poly są wyjątkowo trwałe, jeśli jednak pojawi się problem, zapewnimy pomoc w każdym momencie.

Zadbamy o błyskawiczny powrót do pracy

Poly zapewnia zaawansowaną wymianę sprzętu¹ dla dowolnego komponentu, który uległ awarii. Jeśli do rozwiązania problemu wymagana jest część zamienna, zostanie ona wysłana, a opłaty za dostawę w następnym dniu roboczym będą uiszczone przez Poly, zanim zostanie zwrócone urządzenie, które uległo awarii.

Dane techniczne

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS)

Rozwiązanie Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS) poprawia czasy reakcji w rozwiązaniach chmurowych wykorzystujących Poly, działając jako główny punkt kontaktowy. Gdy zespół pomocy technicznej Poly otrzyma żądanie dotyczące strategicznego środowiska partnera w zakresie chmury oraz uzna, że jest ono związane ze środowiskiem tego partnera, bezpośrednio podejmie z nim współpracę w celu rozwiązania problemu.²

Rozszerzone narzędzia informatyczne poprawiające doświadczenia klienta

Zmodernizowane narzędzia informatyczne, które gwarantują, że urządzenia są aktualne i będą działać, zapewniając przy tym powiadomienia o stanie, narzędzia sieciowe i dzienniki audytów. Przekształć usługi informatyczne, zmieniając je z reaktywnych na proaktywne – zapewnij szybsze reakcje, poprawiając w ten sposób doświadczenia użytkownika i usprawniając wdrażanie.

Aktualizacje i usprawnienia oprogramowania

Poly umożliwia aktualizacje oprogramowania systemowego bez dodatkowych opłat. Poly z reguły zamieszcza całe dostępne oprogramowanie w portalu pomocy technicznej Poly lub za pośrednictwem Poly Lens. Poly Lens i Poly Lens Desktop można wykorzystywać do wdrażania najnowszych aktualizacji oprogramowania urządzeń.

Dostęp do dedykowanego portalu pomocy technicznej

Dedykowany portal pomocy technicznej Poly umożliwia rejestrowanie produktów, wyszukiwanie licencji, tworzenie i przeglądanie zgłoszeń serwisowych, sprawdzanie części zamiennych, pobieranie dokumentacji produktu i oprogramowania punktu końcowego Poly.

Zniżki na usługi Professional

Klienci z aktualną umową Poly+ mogą korzystać z wyjątkowych zniżek w zakresie usług Professional.³

Zarządzanie eskalacjami

Zespół zarządzania pomocą techniczną Poly koordynuje eskalację problemów i szybko angażuje odpowiednich specjalistów w zakresie rozwiązania. Poly wysyła wewnętrzne alerty, aby powiadomić zespół zarządzania usługami, gdy termin realizacji danych spraw związanych z obsługą klienta zostanie przekroczony.

Zarządzanie zdarzeniami

Poly dołoży wszelkich, uzasadnionych z komercyjnego punktu widzenia starań w celu zapewnienia naprawy lub alternatywnego rozwiązania problemu, jeśli stwierdzi, że takie rozwiązanie jest odpowiednie w danej sytuacji.

Opcja rozszerzenia pomocy technicznej na miejscu

Po zdalnej diagnostyce awarii produktu Poly przez inżyniera ds. pomocy technicznej, autoryzowany technik zostanie wysłany do siedziby klienta w godzinach roboczych w celu zainstalowania części zamiennej. Technik Poly będzie koordynował rozwiązywanie problemów i testowanie z pomocą techniczną Poly oraz wyznaczoną przez klienta osobą do kontaktu.⁴

¹ poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement.
² Jeśli Poly określi, że dany problem został spowodowany przez lub jest związany ze środowiskiem partnera w zakresie chmury, na żądanie klienta podejmie próbę otwarcia i uporania się z danym incydentem, udokumentowania wniosków oraz zapewnienia numeru śledzenia incydentu klientowi. Klient jest odpowiedzialny za posiadanie istniejącej umowy wsparcia ze swoim partnerem w zakresie chmury Poly będzie podejmować bezpośrednią współpracę z partnerem w zakresie chmury (o ile będzie to możliwe ze strony tego partnera) w odniesieniu do rozwiązywania obecnych lub przyszłych aktualizacji statusów dla klienta. Jeśli nie będzie można otworzyć nowego żądania w zakresie incydentu, Poly zapewni klientowi odpowiednie informacje i skieruje go do partnera w zakresie chmury w celu rozwiązania problemu. Na żądanie zespół pomocy technicznej Poly będzie uczestniczył we wspólnych rozmowach z partnerem w zakresie chmury, aby rozdzielić i rozwiązać problemy wspólnego klienta przy użyciu określonego procesu eskalacji we współpracy z partnerem w zakresie chmury.
³ Skontaktuj się z lokalnym pośrednikiem sprzedaży, aby poznać dostępne zniżki.
⁴ Wsparcie na miejscu jest dostępne za dodatkową opłatą i zależy od lokalizacji klienta oraz typu produktu Poly. Pomoc techniczna na miejscu świadczona przez Poly nie obejmuje instalacji aktualizacji oprogramowania, instalacji poprawek w ramach dowolnego produktu Poly lub pomocy w jego konfiguracji. Poly może według własnego uznania zainstalować aktualizacje oprogramowania, które są wymagane do przywrócenia danego produktu do działania. Poly będzie współpracować z klientem, aby zapewnić na miejscu wsparcie technika tak szybko, jak będzie to możliwe.

Dane techniczne

