



Bevar roen, vel vitende om at Poly hjelper deg døgnet rundt. Få forhåndsutskifting av maskinvare¹ der du trenger det med forhåndsbetalt frakt neste dag for minimal nedetid. Og dra nytte av oppgradert tilgang til premium programvare, noe som forenkler og hever samarbeidsopplevelsen din. Unlock the potential of the possible.

Hjelp døgnet rundt uansett hvor du er

Løsninger fra Poly er bunnsolide, men hvis en hendelse finner sted, står vi klar til å hjelpe deg til alle døgnets tider.

Vi sørger for at du er oppe og går i løpet av kort tid

Poly leverer forhåndsutskifting av maskinvare¹ for enhver defekt maskinvarekomponent. Hvis en reservedel kreves for å løse et problem, sender Poly delen for levering neste virkedag, med fraktkostnader betalt, før du returnerer den defekte komponenten.

Funksjoner

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS)

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS) forbedrer svartidene i Poly-aktiverte skyløsninger for økosystemet ved å fungere som ditt primære kontaktpunkt. Når Poly-støtte mottar en forespørsel om et Poly-produkt som brukes i et godkjent strategisk skypartnermiljø og ser at problemet er relatert til skypartnermiljøet, vil vi jobbe direkte med skypartneren vår for å løse problemet.²

Oppgraderte IT-verktøy forbedrer brukeropplevelsen

Oppgraderte IT-verktøy som sikrer at enheter er oppdaterte og i drift med statusvarsler, nettverksverktøy og overvåkingslogging. Transformer IT-tjenester fra reaktive til proaktive – det skaper raskere responstid som gir deg overlegne brukeropplevelser og større adopsjon.

Programvareoppgraderinger og -oppdateringer

Poly gjør systemprogramvareoppgraderinger og -oppdateringer tilgjengelig uten ekstra kostnad. Poly publiserer all generelt tilgjengelig programvare til Poly-støtteportalen eller via Poly Lens. Poly Lens og Poly Lens stasjonær PC kan brukes til å distribuere de nyeste programvareoppdateringene for enheten.

Tilgang til utpekt støtteportal

Med den utpekte støtteportalen kan du registrere produkter, søke etter lisenser, opprette og gjennomgå serviceforespørsler, sjekke utskifting av deler, laste ned produktdokumentasjon og laste ned Poly-endepunksprogramvare.

Rabatter på profesjonelle tjenester

Kunder med en gjeldende Poly+-kontrakt er kvalifisert for eksklusive rabatter på profesjonelle tjenester.³

Eskaleringsadministrasjon

Polys støtteadministrasjonsteam koordinerer eskalering av problemer og engasjerer raskt de riktige løsningsspesialistene i hele Poly. Poly vil utføre interne varsler for å varsle Polys tjenesteadministrasjon når kundestøttesakene har passert etablerte terskler.

Håndtering av hendelser

Poly vil iverksette kommersielt rimelige tiltak for å levere en reparasjon eller en midlertidig løsning hvis Poly avgjør at en slik midlertidig løsning vil være et passende svar under omstendighetene.

Tilleggsutstyr for støtte på stedet

Ved ekstern diagnose av feil på et Poly-produkt av en teknisk støttetekniker fra Poly, vil en autorisert tekniker bli sendt til kundens adresse i arbeidstiden for å installere reservedelen. Polys tekniker vil koordinere feilsøkings- og testaktiviteter med Polys tekniske støtte og kundens utpekte kontakt for å løse problemet.⁴

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

² Hvis Poly avgjør at problemet er forårsaket av eller relatert til skypartnermiljøet, vil Poly på kundens forespørsel forsøke å åpne en hendelsesforespørsel hos skypartneren, dokumentere funn og levere skypartnerens hendelsessporingsnummer til kunden. Kunden har ansvaret for at det eksisterer en støtteavtale med skypartneren. Poly vil være ansvarlig for å samarbeide direkte med skypartneren (når skypartneren tillater dette) om løsninger eller fremtidige statusoppdateringer til kunden. Hvis det ikke er mulig å opprette en hendelsesforespørsel, vil Poly levere sine funn til kunden og referere kunden til skypartneren for å finne en løsning. På forespørsel vil Poly-støtte teamet delta i felles samtaler med skypartneren for å isolere og løse problemer på vegne av deres felles kunde ved å bruke definerte eskaleringsprosesser på plass med skypartneren.

³ Kontakt din lokale forhandler for tilgjengelige rabatter.

⁴ Støtte på stedet er tilgjengelig til en tilleggsavgift, og tilgjengelighet er underlagt kundens sted og Poly-produkttype. Poly-støtte på stedet inkluderer ikke installering av programvareoppdateringer, installering av eventuelle Poly-produktforbedringer eller konfigureringsstøtte for Poly-produkter. Poly kan etter eget skjønn installere programvareoppdateringer som kreves for å gjenopprette et dekket produkt til driftsmessig tilstand. Poly vil i samarbeid med kunden sørge for at en tekniker kommer til stedet så raskt som mulig.

Dataark