



Bare rolig – Poly står klar dag og nat. Få udvidet hardwareudskiftning¹, når du har brug for det, med forudbetalt afsendelse næste dag, så du får minimal nedetid. Og drag fordel af opgraderet adgang til premium-software, som gør dine muligheder for at samarbejde endnu bedre. Gør det umulige muligt.

Hjælp døgnet rundt – uanset hvor du er

Poly-løsninger er bundsolide, men skulle der ske noget, er vi altid klar til at hjælpe dig – dag og nat.

Vi får dig op at køre på ingen tid

Poly sørger for udskiftning¹ af alle fejlbehæftede hardwarekomponenter. Hvis det kræver en reservedel at afhjælpe problemet, sender Poly fragtfrit en reservedel til levering næste hverdag, inden du returnerer den fejlbehæftede.

Funktioner

Økosystem med cloud-partnersupport (ECPS)

Økosystemet med cloud-partnersupport (ECPS) forbedrer svartiderne i Poly-aktiverede økosystemer med cloud-løsninger ved at fungere som dit primære kontaktpunkt. Når Poly-support modtager en anmodning vedrørende et Poly-produkt, der bruges i et godkendt strategisk cloud-partnermiljø, og konstaterer, at problemet er relateret til cloud-partnermiljøet, arbejder vi direkte med vores cloud-partner for at løse problemet.²

Opgraderede IT-værktøjer giver bedre brugeroplevelser

Opgraderede IT-værktøjer, der sikrer, at enhederne er aktuelle og operationelle med statusbeskeder, netværksværktøjer og logføring af kontroller. Gør IT-tjenester reaktive i stedet for proaktive — få hurtigere svartid, der giver endnu bedre brugeroplevelser og større pålidelighed.

Softwareopgraderinger og -opdateringer

Poly stiller systemsoftwareopgraderinger og -opdateringer til rådighed uden yderligere omkostninger. Poly lægger alt almindeligt tilgængeligt software på Poly-supportportalen eller på Poly Lens. Poly Lens og Poly Lens Desktop kan bruges til at installere de seneste softwareopdateringer til enheder.

Adgang til supportportal

På din Poly-supportportal kan du registrere produkter, søge i licenser, oprette og gennemgå serviceanmodninger, tjekke ombytning af dele, downloade produktdokumentation og endpoint-software til Poly.

Rabatter på professionelle services

Kunder med en aktuel Poly+-kontrakt er kvalificerede til eksklusive rabatter på professionelle services.³

Ekskaleringsstyring

Polys supportadministrationsteam koordinerer eskalering af problemer og finder hurtigt de rette løsningspecialister i hele Poly. Poly sender interne meddelelser for at underrette Polys serviceadministration, når kundesupportsager tager længere tid end fastlagt.

Hændelsesstyring

Poly yder en kommercielt rimelig indsats for at finde en rettelse eller løsning, hvis Poly vurderer, at en sådan løsning vil være en passende handling i forhold til omstændighederne.

Mulighed for forbedring på stedet

Ved fjerndiagnosticering af en fejl ved et Poly-produkt, som udføres af en teknisk supportmedarbejder hos Poly, bliver en autoriseret tekniker sendt ud til kunden inden for normal arbejdstid for at installere den nye del. Polys tekniker koordinerer fejlfindings- og testaktiviteter med Polys tekniske support og kundens udpegede kontaktperson for at løse problemet.⁴

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

² Hvis Poly konstaterer, at problemet er relateret til cloud-partnermiljøet, vil Poly, på kundens anmodning, forsøge at åbne en hændelsesanmodning hos cloud-partneren, dokumentere observationer og oplyse kunden om cloud-partnerens registreringsnummer for hændelsen. Kunden er ansvarlig for at have en eksisterende supportaftale med sin cloud-partner. Poly er ansvarlig for at arbejde direkte sammen med cloud-partneren (når cloud-partneren har accepteret dette) omkring løsninger eller kommende statusopdateringer til kunden. Hvis det ikke er muligt at åbne en hændelsesanmodning, oplyser Poly kunden om deres observationer og sender kunden videre til cloud-partneren for at finde en løsning. På anmodning kan Polys supportteam deltage i fælles opkald til cloud-partneren for at isolere og løse problemer på vegne af deres fælles kunde ved hjælp af de definerede eskaleringsprocesser aftalt med cloud-partneren.

³ Kontakt din lokale forhandler for at høre mere om eventuelle rabatter.

⁴ Support på stedet fås mod et tillægsgebyr, og tilgængeligheden afhænger af kundens lokation og typen af Poly-produkt. Poly-support omfatter ikke installation af softwareopgraderinger, installation af Poly-produktforbedringer eller support til konfiguration af Poly-produkter. Poly kan efter eget skøn installere softwareopdateringer, som er påkrævede for at gendanne det dækkede produkt til en operationel tilstand. Poly samarbejder med kunden for hurtigst muligt at få en tekniker ud til kunden.

Datablad