



يمكنك الشعور بالاطمئنان عندما تعرف أن Poly تدعمك ليلاً أو نهاراً. احصل على خدمة الاستبدال المسبقة للأجهزة¹ أينما كنت في حاجة إليها من خلال الشحن المدفوع مسبقاً في اليوم التالي لتقليل وقت التوقف عن العمل إلى أدنى حد. واستفد من إمكانية الوصول المتطورة إلى البرامج المتميزة، وهكذا يكون الارتقاء بمستوى أنشطتك في التعاون أسهل من أي وقت مضى. أطلق العنان للإمكانات المتاحة.

المساعدة على مدار الساعة أينما كنت

حلول Poly فائقة القوة، ولكن في حالة وقوع حادث، فنحن هنا لمساعدتك في أي وقت، ليلاً أو نهاراً.

سنقوم باستقبال مشكلاتك وإعادة منتجك للعمل بكفاءة في وقت لا يذكر

توفر شركة Poly إمكانية استبدال الأجهزة مسبقاً¹ لأي مكون من مكونات الأجهزة المعطلة. إذا كانت هناك حاجة إلى قطعة بديلة لحل مشكلة، فسيتم شحنها برسوم شحن مدفوعة من قبل Poly للتسليم في يوم العمل التالي، قبل إرجاع القطعة التالفة.

دعم الشركاء عبر السحابة المتكاملة (ECPS)

يعمل دعم الشركاء عبر السحابة المتكاملة (ECPS) على تحسين أوقات الاستجابة في حلول السحابة المتكاملة المدعومة من Poly من خلال العمل كنقطة اتصال أساسية لك. عندما يتلقى فريق دعم Poly طلبًا بشأن منتج Poly المستخدم في بيئة معتمدة لشريك سحابة استراتيجي والتوصل إلى أن المشكلة تتعلق ببيئة شريك السحابة، سنعمل مباشرةً مع شريك السحابة لدينا لحل المشكلة.²

أدوات تكنولوجيا المعلومات التي تمت ترقيتها لتحسين تجارب المستخدمين

أدوات تكنولوجيا المعلومات التي تمت ترقيتها والتي تضمن أن الأجهزة حديثة وقابلة للتشغيل من خلال وإشعارات الحالة وأدوات الشبكة وتسجيل التدقيق. تحويل خدمات تكنولوجيا المعلومات من الطريقة التفاعلية إلى الاستباقية، مما يتيح زمن استجابة أسرع لتجارب مستخدم أكثر جودة واعتماد أفضل.

ترقيات البرامج وتحديثاتها

توفر Poly ترقيات وتحديثات لبرنامج النظام بدون أي رسوم إضافية. تقوم Poly بنشر جميع البرامج المتاحة بشكل عام على بوابة Poly Support Portal أو عبر Poly Lens. يمكن استخدام Poly Lens Desktop و Poly Lens لنشر آخر تحديثات برامج الجهاز.

الوصول إلى بوابة الدعم المُخصصة

تتيح لك بوابة الدعم المُخصصة تسجيل المنتجات والبحث عن التراخيص وإنشاء طلبات الخدمة واستعراضها ومراجعة القطع البديلة وتنزيل وثائق المنتجات وتنزيل برامج Poly للأجهزة المتصلة بالشبكة.

خصومات الخدمات الاحترافية

يكون العملاء بموجب عقد Poly+ سار مؤهلين للحصول على خصومات حصرية على الخدمات الاحترافية.³

إدارة التصعيدات

يعمل فريق إدارة الدعم في Poly على تنسيق وتصعيد المشكلات وإشراك متخصصي الحلول المناسبين في Poly بسرعة. ستقوم Poly بإرسال إشعارات داخلية لتنبيه إدارة خدمة Poly عندما تتجاوز حالات دعم العملاء الحدود القائمة.

إدارة الحوادث

ستبذل شركة Poly الجهود المعقولة تجاريًا لتوفير تصحيح أو حل بديل إذا قررت شركة Poly أن هذا الحل سيكون استجابة مناسبة في ظل هذه الظروف.

خيار تحسين الدعم بموقع العمل

عند إجراء مهندس الدعم الفني من Poly تشخيص عن بُعد لتعطل أحد منتجات Poly، سيتم إرسال أحد الفنيين المعتمدين إلى موقع العميل أثناء ساعات العمل لتثبيت القطعة البديلة. سيقوم فني Poly بتنسيق أنشطة استكشاف الأخطاء وإصلاحها واختبارها مع فريق دعم Poly الفني وجهات الاتصال المحددة من قبل العميل لحل المشكلة.⁴

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

² إذا اكتشف فريق Poly أن المشكلة ناجمة عن بيئة شريك السحابة أو ترتبط بها، سيقوم فريق Poly ببناء على طلب العميل، بفتح طلب لحل المشكلة مع شريك السحابة وتوثيق نتائج بحث المشكلة ومنح العميل رقم تتبع المشكلة الخاص بشريك السحابة. ونحمل العميل مسؤولية توفير اتفاقية دعم لديه مع شريك السحابة الخاص به. ستتحمل Poly مسؤولية العمل مباشرة مع شريك السحابة (عندما يسمح بذلك) على الحل أو تحديثات الحالة المستقبلية للعميل. في حالة عدم التمكن من فتح طلب لحل المشكلة، سيقدم فريق Poly نتائج بحث المشكلة للعميل ويوجهه للتواصل مع شريك السحابة لإيجاد الحل. عند الطلب، سيشارك فريق الدعم من Poly في المكالمات المشتركة مع شريك السحابة لعزل تهديدات المشاكل وحلها بالنيابة عن عميلهما المشترك. بناءً على إجراءات التصعيد المعمول بها مع شريك السحابة.

³ يرجى التواصل مع الموزع المجالي للتعرف على الخصومات المتوفرة.

⁴ خدمة الدعم في الموقع متاحة مقابل رسوم إضافية ويخضع مدى اتوافر لموقع العميل ونوع منتج Poly. ولا تتضمن خدمة دعم Poly في الموقع تثبيت ترقيات البرامج أو تثبيت أي تحسينات لمنتجات Poly أو دعم تكوين منتجات Poly. يجوز لشركة Poly، وفقًا لتقديرها الخاص، تثبيت تحديثات البرامج المطلوبة لإعادة المنتج الذي تغطية الخدمة إلى الحالة التشغيلية. سيعمل فريق Poly مع العميل لإرسال أحد الفنيين إلى الموقع في أسرع وقت ممكن.

ورقة بيانات