



Nu vă faceți griji, Poly este aici pentru a vă ajuta, la orice oră. Beneficiați de înlocuirea avansată a hardware-ului¹ oricând aveți nevoie, cu expediere preplătită în următoarea zi lucrătoare, pentru întreruperi minime ale activității. În plus, aveți acces îmbunătățit la software premium, pentru o experiență de colaborare optimă. Bucurați-vă de toate soluțiile posibile.

Asistență non-stop, oriunde v-ați afla

Soluțiile Poly sunt foarte eficiente, dar dacă se produce un incident, vă stăm la dispoziție oricând, la orice oră.

Vă veți relua activitatea în foarte scurt timp

Poly asigură înlocuirea avansată a hardware-ului¹ pentru orice componentă defectă. Dacă este necesară o piesă de schimb pentru rezolvarea unei probleme, aceasta va fi expediată cu toate taxele de transport plătite de Poly, pentru livrare în următoarea zi lucrătoare, înainte să returnați componenta defectă.

Fișa de date

Caracteristici

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS)

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS) îmbunătățește timpii de răspuns în soluțiile bazate pe cloud pentru ecosistem compatibile cu Poly, având rolul de punct de contact principal. Când echipa de asistență Poly primește o solicitare pentru un produs Poly utilizat într-un mediu al unui partener pentru servicii cloud strategic aprobat și descoperă că problema are legătură cu mediul partenerului pentru servicii cloud, vom lucra direct cu partenerul nostru pentru servicii cloud pentru a rezolva problema.²

Instrumente IT optimizate, care îmbunătățesc experiența utilizatorului

Instrumente IT îmbunătățite, care se asigură că dispozitivele sunt la zi și funcționale, cu notificări de stare, instrumente pentru rețea și înregistrări de audit. Transformați serviciile IT reactive în servicii proactive, cu un timp de răspuns mai scurt pentru experiențe de utilizare superioare și grad de adoptare crescut.

Upgrade-uri și actualizări de software

Poly pune la dispoziție upgrade-uri și actualizări de software pentru sisteme, fără costuri suplimentare. Poly postează toate aplicațiile software disponibile publicului în portalul de asistență Poly sau prin Poly Lens. Poly Lens și Poly Lens Desktop pot fi utilizate pentru a implementa cele mai recente actualizări de software pentru dispozitive.

Acces la portalul de asistență desemnat

Portalul de asistență desemnat îți permite să înregistrezi produse, să cauți licențe, să creezi și să examinezi tichete de service, să verifici înlocuirea pieselor, să descarci documentația produselor și software pentru puncte finale Poly.

Reduceri la servicii profesionale

Clienții care au un contract Poly+ valabil sunt eligibili pentru reduceri exclusive la servicii profesionale.³

Gestionarea escaladării

Echipa de gestionare a asistenței Poly coordonează escaladarea problemelor și contactează rapid specialiștii în soluțiile potrivite prin Poly. Poly va trimite notificări interne pentru a informa echipa de gestionare a serviciilor Poly când cazurile de asistență pentru clienți depășesc termenele limită stabilite.

Gestionarea incidentelor

Poly va depune eforturi rezonabile din punct de vedere comercial pentru a oferi o remediere sau o soluție dacă Poly stabilește că soluția respectivă ar putea fi un răspuns adecvat în condițiile date.

Opțiuni de îmbunătățire a serviciului de asistență la sediu

După diagnosticarea de la distanță a defecțiunii unui produs Poly de către un tehnician de asistență, un tehnician autorizat va fi trimis la sediul clientului în timpul programului de lucru pentru a instala piesa de schimb. Tehnicianul Poly va coordona activitățile de depanare și testare cu serviciul de asistență tehnică Poly și cu persoana de contact desemnată de client pentru a rezolva problema.⁴

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

² Dacă Poly stabilește că problema este cauzată de sau are legătură cu mediul partenerului pentru servicii cloud, la cererea clientului, Poly va încerca să creeze o solicitare privind incidentul împreună cu partenerul pentru servicii cloud, să documenteze concluziile și să trimită clientului numărul de urmărire a incidentului de la partenerul pentru servicii cloud. Clientul este responsabil pentru încheierea unui contract de asistență cu partenerul pentru servicii cloud. Poly va fi responsabilă pentru colaborarea directă cu partenerul pentru servicii cloud (când partenerul pentru servicii cloud permite acest lucru) în vederea remedierii problemelor sau a trimiterii noutăților către client. Dacă nu poate crea o solicitare privind incidentul, Poly îi va trimite clientului concluziile și va îndruma clientul către partenerul pentru servicii cloud în vederea rezolvării problemelor. Dacă se solicită acest lucru, echipa de asistență Poly va participa la apeluri comune cu partenerul pentru servicii cloud pentru a izola și remedia problemele în numele clientului comun folosind procesele de escaladare stabilite implementate de partenerii pentru servicii cloud.

³ Contactează distribuitorul local pentru reducerile disponibile.

⁴ Asistența la sediu este disponibilă pentru o taxă suplimentară și disponibilitatea depinde de locația clientului și de tipul produsului Poly. Asistența la sediu Poly nu include instalarea upgrade-urilor de software, instalarea îmbunătățirilor pentru produsele Poly sau asistența pentru configurarea produselor Poly. La alegerea sa, Poly poate să instaleze actualizări de software care sunt necesare pentru a reduce produsul acoperit în starea de funcționare. Poly va colabora cu clientul pentru a trimite un tehnician la sediu cât mai curând posibil.

Fișa de date