



Poly'nin gece veya gündüz fark etmeksizin arkanızda olduğunu bilerek rahat edin. Minimum kesinti süreleri için ön ödemeli ertesi gün gönderim imkanıyla gelişmiş donanım değiştirme¹ hizmeti alın. Ayrıca birinci sınıf yazılıma yükseltilmiş erişim hizmetinden faydalanın. Bu işbirliği deneyiminizi geliştirmenin en kolay yoludur. Mümkün olanın potansiyelini ortaya çıkarın.

Nerede olursanız olun 24 saat yardım

Poly çözümleri çok sağlamdır, ancak herhangi bir sorun çıkması halinde gece veya gündüz fark etmeksizin her an yanınızdayız.

En kısa sürede tekrar çalışmaya başlamanızı sağlarız

Poly arızalanan her donanım bileşeni için gelişmiş donanım değiştirme¹ hizmeti sunar. Bir sorunun çözümü için bir yedek parça gerekirse, söz konusu yedek parça daha siz arızalı olanı iade etmeden gönderim ücreti Poly tarafından karşılanarak ertesi iş günü teslim edilecek şekilde gönderilir.

Özellikler

Ekosistem Bulut İş Ortağı Desteği (ECPS)

Ekosistem Bulut İş Ortağı Desteği (ECPS) birincil iletişim noktanız olarak hareket eder ve Poly hizmetleri etkinleştirilmiş ekosistem bulut çözümlerinin müdahale sürelerini iyileştirir. Poly destek birimi onaylanmış bir Stratejik Bulut İş Ortağı ortamında kullanılan bir Poly ürünü hakkında bir talep aldığında ve sorunun Bulut İş Ortağı ortamıyla ilişkili olduğunu tespit ettiğinde, sorunu çözmek için doğrudan Bulut İş Ortağımızla birlikte çalışırız.²

Kullanıcı deneyimlerini iyileştiren yükseltilmiş BT araçları

Durum bildirimleri, ağ araçları ve denetim günlükleri ile cihazların güncel ve çalışır durumda kalmasını sağlayan yükseltilmiş BT araçları. BT hizmetlerini reaktiften proaktifte dönüştürerek üstün kullanıcı deneyimleri ve daha yüksek düzeyde benimseme için daha hızlı müdahale süreleri elde edin.

Yazılım Yükseltmeleri ve Güncellemeleri

Poly sistem yazılımı yükseltmelerini ve güncellemelerini ek ücret istemeden kullanıma sunar. Poly genel kullanıma sunduğu yazılımların tümünü Poly Destek Portalında yayınlar veya Poly Lens yoluyla paylaşır. Poly Lens ve Poly Lens Desktop en son cihaz yazılımı güncellemelerini dağıtmak için kullanılabilir.

Özel Destek Portalı Erişimi

Özel Destek Portalınız ürünleri kaydetmenizi, lisansları aramanızı, hizmet biletleri oluşturmaınızı ve incelemenizi, parça değişimlerini kontrol etmenizi, ürün belgelerini ve Poly uç nokta yazılımlarını indirmenizi sağlar.

Profesyonel Hizmetler İndirimleri

Güncel bir Poly+ sözleşmesi olan müşteriler ayrıcalıklı Profesyonel Hizmetler için indirim alma hakkına sahiptir.³

Eskalasyon Yönetimi

Poly'nin destek yönetim ekibi sorunlar için eskalasyon işlemlerini koordine eder ve tüm Poly genelinde doğru çözüm uzmanlarını hızla devreye alır. Poly, müşteri destek olaylarının süresi belirlenen eşikleri aştığında Poly hizmet yönetimini uyarmak için dahili bildirimler gönderir.

Olay yönetimi

Poly ticari açıdan makul düzeyde çaba göstererek ya onarım yapar ya da geçici bir çözümün duruma göre uygun bir müdahale olduğuna karar verirse bu geçici çözümü sağlar.

Yerinde Destek Güçlendirme Seçeneği

Bir Poly Ürünü arızasının Poly teknik destek mühendisi tarafından uzaktan teşhis edilmesinin ardından, yedek parçanın takılması için iş saatleri içinde müşterinin tesisine bir yetkili teknisyen sevk edilir. Poly teknisyeni, sorunu çözmek için Poly teknik destek birimi ve müşterinin atadığı irtibat kişisi ile birlikte sorun giderme ve test işlemlerini koordine eder.⁴

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

² Poly sorunun Bulut İş Ortağı ortamından kaynaklandığını veya bununla ilişkili olduğunu belirlerse, müşterinin talep etmesi halinde Bulut İş Ortağı nezdinde bir olay talebi açmak için harekete geçer, bulgularını belgeler ve Bulut İş Ortağının olay takip numarasını müşteriye iletir. Bulut İş Ortağı ile bir destek sözleşmesi imzalamak müşterinin sorumluluğudur. Öte yandan, bir çözüm bulunması veya daha sonra müşteriye durum güncellemeleri sağlanması için doğrudan Bulut İş Ortağı ile (Bulut İş Ortağının buna izin vermesi şartıyla) çalışmaktan Poly sorumlu olacaktır. Bir olay talebi açmak mümkün olmazsa, Poly müşteriye bulgularını sağlar ve Müşteriyi çözüm bulunması için Bulut İş Ortağına yönlendirir. Talep edilmesi halinde, Poly destek ekibi Bulut İş Ortakları ile yürürlükte olan tanımlı eskalasyon süreçlerini kullanarak ortak müşterileri adına sorunları izole etmek ve çözmek için Bulut İş Ortağı ile ortak aramalara katılır.

³ Kullanılabilir indirimler için yerel yetkili satıcınız ile iletişime geçin.

⁴ Yerinde Destek ek ücret karşılığında sağlanır ve kullanılabilirlik müşterinin konumuna ve Poly ürün türüne bağlıdır. Poly yerinde destek hizmetine yazılım yükseltmelerinin kurulumu, Poly ürün geliştirmelerinin kurulumu veya Poly ürün yapılandırma desteği dahil değildir. Poly, tamamen kendi takdirine bağlı olarak, hizmet kapsamındaki ürünü çalışır duruma getirmek için gerekli yazılım güncellemelerini yükleyebilir. Poly bir teknisyeni mümkün olan en kısa sürede tesise getirmek için müşteriyle birlikte çalışır.

Veri sayfası