



Sie können sich darauf verlassen, dass Poly Ihnen den Rücken freihält – Tag und Nacht. Profitieren Sie vom Vorab-Hardwareaustausch<sup>1</sup>, wo immer Sie ihn benötigen – mit Prepaid-Versand am nächsten Tag für minimale Ausfallzeiten. Und mit dem verbesserten Zugang zu Premium-Software ist die Optimierung Ihrer Zusammenarbeit denkbar einfach. Setzen Sie das volle Potenzial frei.

#### **Hilfe rund um die Uhr, egal wo Sie sich befinden**

Lösungen von Poly sind grundsolide, aber sollte es dennoch zu einem Zwischenfall kommen, sind wir jederzeit für Sie da, Tag und Nacht.

#### **Sie sind in kürzester Zeit wieder einsatzbereit**

Poly bietet einen Vorab-Hardwareservice<sup>1</sup> beim Defekt von Hardwarekomponenten. Wenn ein Ersatzteil benötigt wird, um ein Problem zu beheben, wird es auf Kosten von Poly am nächsten Werktag versandt, bevor Sie das defekte Teil zurückschicken.

# Leistungsmerkmale

## Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS)

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS): Verbessert die Reaktionszeiten bei von Poly bereitgestellten Ökosystem-Cloud-Lösungen, indem er als primärer Ansprechpartner für den Kunden bzw. die Kundin fungiert. Erhält der Poly-Support eine Anfrage für ein Poly-Produkt, das in einer genehmigten strategischen Cloud-Partnerumgebung verwendet wird, und stellt fest, dass das Problem mit der Cloud-Partnerumgebung zusammenhängt, arbeiten wir gemeinsam mit unserem Cloud-Partner direkt an der Lösung des Problems.<sup>2</sup>

## Verbesserte IT-Tools für eine bessere Benutzererfahrung

Aktualisierte IT-Tools, die mit Statusbenachrichtigungen, Netzwerk-Tools und Audit-Protokollierung sicherstellen, dass die Geräte auf dem neuesten Stand und betriebsbereit sind. Verwandeln Sie reaktive IT-Services in proaktive und ermöglichen Sie so schnellere Reaktionszeiten für bessere Benutzererfahrungen und eine höhere Akzeptanz.

## Softwareupgrades und -aktualisierungen

Poly stellt Upgrades und Aktualisierungen für die Systemsoftware kostenlos zur Verfügung. Poly veröffentlicht die allgemein verfügbare Software über das Poly Support-Portal oder über Poly Lens. Poly Lens und Poly Lens Desktop können verwendet werden, um die neuesten Software-Updates für Geräte bereitzustellen.

## Zugang zum dedizierten Poly Support-Portal

Über das dedizierte Support-Portal können Sie Produkte registrieren, Lizenzen suchen, Service-Tickets erstellen und überprüfen, Ersatzteile überprüfen, Produktdokumentation herunterladen und sich Poly Endgerätesoftware herunterladen.

## Rabatte auf professionelle Dienstleistungen

Kund:innen mit einem aktuellen Poly+ Vertrag haben Anspruch auf exklusive Rabatte auf professionelle Dienstleistungen.<sup>3</sup>

## Eskalationsmanagement

Das Support-Management-Team von Poly koordiniert das Eskalieren von Problemen und kann so schnell die richtigen Lösungsspezialisten beauftragen. Poly wird das Servicemanagement des Unternehmens durch interne Benachrichtigungen auf Kunden-Support-Fälle hinweisen, bei denen festgelegte Grenzwerte überschritten werden.

## Incident Management

Poly wird sich in wirtschaftlich vertretbarem Umfang bemühen, eine Lösung oder eine Zwischenlösung bereitzustellen, wenn Poly feststellt, dass eine solche Zwischenlösung unter den gegebenen Umständen eine angemessene Reaktion wäre.

## Vor-Ort-Unterstützung – Erweiterungsoption

Wurde ein Poly Produkt von einem Experten bzw. einer Expertin des technischen Supports von Poly als definitiv defekt eingestuft, schickt Poly dem Kunden bzw. der Kundin eine autorisierte technische Fachkraft, die das Ersatzteil dort während der Geschäftszeiten installiert. Der Poly Techniker bzw. die Poly Technikerin wird Fehlerbehebungs- und Testaktivitäten mit dem technischen Support von Poly und mit dem/der vom Kunden/von der Kundin zugewiesenen Ansprechpartner:in koordinieren, um das Problem zu beheben.<sup>4</sup>

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

<sup>2</sup> Falls Poly feststellt, dass das Problem durch die Umgebung des Cloud-Partners verursacht wird oder damit in Zusammenhang steht, wird Poly auf Anfrage des Kunden bzw. der Kundin versuchen, eine Vorfalleinfrage beim Cloud-Partner zu eröffnen, wird die Ergebnisse dokumentieren und dem Kunden bzw. der Kundin die Vorfalverfolgungsnummer des Cloud-Partners mitteilen. Der Kunde bzw. die Kundin ist verantwortlich für einen bestehenden Support-Vertrag mit dem Cloud-Partner. Sofern der Cloud-Partner dies zulässt, ist Poly für die direkte Zusammenarbeit mit dem Cloud-Partner bei der Lösung oder bei Statusaktualisierungen für den Kunden bzw. die Kundin verantwortlich. Wenn keine Vorfalleinfrage gestellt werden kann, stellt Poly Ergebnisse zur Verfügung und verweist den Kunden bzw. die Kundin zur Lösung an den Cloud-Partner. Auf Wunsch nimmt das Poly Support-Team an gemeinsamen Anrufen mit dem Cloud-Partner teil, um Probleme über die definierten Eskalationsprozesse des Cloud-Partners im Namen des gemeinsamen Kunden bzw. der gemeinsamen Kundin zu isolieren und zu lösen.

<sup>3</sup> Fragen Sie Ihren Vertriebspartner vor Ort nach verfügbaren Rabatten.

<sup>4</sup> Vor-Ort-Support ist gegen eine Zusatzgebühr verfügbar, wobei die Verfügbarkeit vom Kundenstandort und der Art des Poly Produkts abhängt. Der Poly Vor-Ort-Support umfasst nicht die Installation von Software-Aktualisierungen, die Installation von jeglichen Poly Produktverbesserungen oder den Poly Produktkonfigurationssupport. Poly kann nach eigenem Ermessen Software-Updates installieren, die erforderlich sind, um das abgedeckte Produkt wieder in einen betriebsfähigen Zustand zu versetzen. Poly arbeitet mit dem Kunden bzw. der Kundin, um eine technische Fachkraft so schnell wie möglich an den Standort zu entsenden.

# Datenblatt