



Soyez tranquille, Poly est là pour vous aider, nuit et jour. Bénéficiez d'un remplacement matériel anticipé<sup>1</sup> où que vous soyez grâce à une livraison prépayée le jour suivant pour un temps d'arrêt minimal. Et grâce à un accès amélioré à des logiciels haut de gamme, optimiser votre expérience de collaboration n'aura jamais été aussi simple. Libérez et exploitez tout le potentiel possible.

#### **Une assistance disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, où que vous soyez**

Nos produits Poly sont conçus pour être extrêmement fiables, mais notre équipe d'assistance reste prête à intervenir à tout moment, de jour comme de nuit, si jamais vous rencontrez un problème.

#### **Vous serez à nouveau opérationnel en un rien de temps**

Poly offre un service de remplacement de matériel anticipé<sup>1</sup> pour tout composant matériel défectueux. Si une pièce de rechange est nécessaire pour résoudre votre problème, Poly prendra en charge les frais d'expédition afin que la pièce vous soit livrée le jour ouvrable suivant. Vous pourrez ensuite retourner la pièce défectueuse.

# Caractéristiques

## Assistance pour les partenaires de l'écosystème Cloud

L'assistance pour les partenaires de l'écosystème cloud offre des temps de réponse améliorés pour les solutions compatibles avec Poly, puisqu'il s'agit de votre point de contact principal. Lorsque Poly reçoit un rapport d'incident pour un produit Poly utilisé dans l'environnement stratégique d'un partenaire cloud agréé et détecte que le problème est lié à cet environnement, notre équipe d'assistance travaillera directement avec notre partenaire cloud pour résoudre le problème<sup>2</sup>.

## Outils informatiques mis à niveau améliorant l'expérience utilisateur

Outils informatiques mis à niveau qui garantissent que les appareils sont à jour et opérationnels avec des notifications d'état, des outils réseau et la journalisation des audits. En adoptant une approche proactive plutôt que réactive, les services informatiques sont en mesure de répondre plus rapidement aux besoins des utilisateurs, améliorant ainsi leur expérience et favorisant l'adoption.

## Mises à niveau et mises à jour logicielles

Poly met à votre disposition des mises à niveau et des mises à jour logicielles du système sans frais supplémentaires. Poly publie tous les logiciels disponibles sur le Portail d'assistance Poly ou via Poly Lens. Poly Lens et Poly Lens Desktop peuvent être utilisés pour déployer les dernières mises à jour logicielles du périphérique.

## Accès au portail d'assistance dédié

Votre portail d'assistance Poly dédié vous permet d'enregistrer des produits, de rechercher des licences, de créer et de suivre des tickets de service, de trouver des pièces de rechange, ainsi que de télécharger la documentation des produits et le logiciel Poly pour votre périphérique.

## Remises sur les services professionnels

Les clients disposant d'un contrat Poly+ en cours de validité peuvent bénéficier de remises exclusives sur les services professionnels<sup>3</sup>.

## Gestion de la procédure d'escalade

L'équipe de gestion de l'assistance Poly coordonne l'escalade des problèmes et trouve rapidement le spécialiste Poly qui convient. Des notifications internes sont également prévues pour alerter l'équipe de gestion de services de Poly lorsqu'un problème soumis par un client reste en suspens au-delà d'un délai préétabli.

## Gestion des incidents

Poly s'engage à déployer tous les efforts commercialement raisonnables pour corriger le problème ou proposer une solution alternative si Poly estime que cela est justifié dans les circonstances.

## Option d'amélioration de l'assistance sur site

À la suite d'un diagnostic de défaillance établi à distance par un ingénieur du service d'assistance technique, Poly enverra un technicien agréé chargé d'installer sur le site du client la pièce de rechange pendant les heures d'ouverture. Afin de résoudre le problème, le technicien Poly coordonnera les activités de dépannage et de test avec le service d'assistance technique de Poly et la personne désignée comme contact par le client<sup>4</sup>.

# Fiche technique

© Copyright 2023 HP Development Company, L.P. Les informations contenues dans le présent document peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis. Les seules garanties relatives aux produits et services HP sont énoncées dans les déclarations de garantie expresse fournies avec ces produits et services. Aucune information du présent document ne saurait être considérée comme constituant une garantie complémentaire. HP décline toute responsabilité quant aux éventuelles erreurs ou omissions techniques ou rédactionnelles qui pourraient être constatées dans le présent document.

Octobre 2023

