



Budte v pokoji s vedomím, že vám spoločnosť Poly kryje chrbát vo dne aj v noci. Získajte predbežnú výmenu hardvéru¹, kedykoľvek ju potrebujete, s predplateným doručením v nasledujúci deň, aby boli prestoje minimálne. Profitujte z inovovaného prístupu k prémiovému softvéru, vďaka ktorému už spolupráca nemôže byť jednoduchšia. Odomknite potenciál možného.

Nepretržitá pomoc bez ohľadu na to, kde sa nachádzate

Na riešenia spoločnosti Poly sa môžete plne spoľahnúť. V prípade technického problému vám pomôžeme kedykoľvek, vo dne aj v noci.

Budete sa môcť okamžite vrátiť k používaniu produktu

Spoločnosť Poly poskytuje predbežnú výmenu hardvéru¹ pre akýkoľvek hardvérový komponent, ktorý zlyhal. Ak je na vyriešenie problému potrebný náhradný diel, odošle sa skôr, než vrátite chybný diel. Poplatky za doručenie v nasledujúci pracovný deň zaplatí spoločnosť Poly.

Funkcie

Podpora Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS)

Podpora Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS) zlepšuje časy odozvy v cloudových riešeniach systémov využívajúcich produkty Poly a funguje ako primárne kontaktné miesto. Keď podpora spoločnosti Poly dostane žiadosť týkajúcu sa produktu Poly používaného v schválenom prostredí strategického cloudového partnera a zistí, že sa problém týka prostredia cloudového partnera, na riešení problému budeme spolupracovať priamo s cloudovým partnerom.²

Inovované IT nástroje na zlepšenie používateľskej skúsenosti

Inovované IT nástroje zaručujú aktuálny a prevádzkyschopný stav zariadení pomocou upozornení na stav, sieťových nástrojov a denníka auditu. Premeňte IT služby z reaktívnych na proaktívne, čo vám umožní rýchlejšie časy odozvy, špičkové používateľské skúsenosti a dokonalejšie prijatie.

Inovácie a aktualizácie softvéru

Spoločnosť Poly sprístupňuje inovácie a aktualizácie systémového softvéru bez ďalších poplatkov. Spoločnosť Poly zverejňuje všetok všeobecne dostupný softvér na portáli podpory Poly alebo prostredníctvom aplikácie Poly Lens. Pomocou aplikácií Poly Lens a Poly Lens Desktop možno nasadzovať najnovšie aktualizácie softvéru zariadenia.

Prístup k špeciálnemu portálu podpory

Špeciálny portál podpory umožňuje registráciu produktov, vyhľadávanie licencií, vytváranie a kontrolu žiadostí o poskytnutie služby, kontrolu náhradných dielov, sťahovanie dokumentácie k produktu a koncového softvéru Poly.

Zľavy na profesionálne služby

Zákazníci s aktuálnou zmluvou Poly+ môžu využívať exkluzívne zľavy na profesionálne služby.³

Riadenie eskalácie

Riadiaci tím podpory Poly koordinuje eskaláciu problémov a rýchlo zapája špecialistov na príslušné riešenia v spoločnosti Poly. Spoločnosť Poly prostredníctvom interných oznámení upozorní servisný manažment spoločnosti Poly, keď vek prípadov zákaznickej podpory prekročí stanovené limity.

Správa incidentov

Spoločnosť Poly vynaloží komerčne primerané úsilie na poskytnutie opravy alebo riešenia v prípade, že spoločnosť Poly určí, že by takého riešenie bolo za daných okolností vhodnou odpoveďou.

Rozšírená možnosť podpory na mieste

Po vzdialenej diagnostike zlyhania produktu Poly technikom technickej podpory spoločnosti Poly sa počas pracovných hodín vyšle k zákazníkovi autorizovaný technik, ktorý nainštaluje náhradný diel. Technik spoločnosti Poly bude koordinovať aktivity riešenia problémov a testovania s technickou podporou spoločnosti Poly a kontaktnou osobou zákazníka určenou na riešenie problému.⁴

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

² Ak spoločnosť Poly zistí, že problém je spôsobený alebo súvisí s prostredím cloudového partnera, na žiadosť zákazníka sa spoločnosť Poly pokúsi otvoriť žiadosť o incident u cloudového partnera, zdokumentovať zistenia a poskytnúť zákazníkovi číslo sledovania incidentu cloudového partnera. Zákazník zodpovedá za uzatvorenie existujúcej zmluvy o podpore so svojim cloudovým partnerom. Spoločnosť Poly bude zodpovedať za priamu spoluprácu s cloudovým partnerom (ak to cloudový partner povolí) na riešení alebo budúcich aktualizáciách stavu poskytnutých zákazníkovi. Ak žiadosť o incident nemožno otvoriť, spoločnosť Poly poskytne zákazníkovi zistenia a odporučí zákazníka cloudovému partnerovi kvôli riešeniu. Na požiadanie sa tím podpory spoločnosti Poly zúčastní spoločných hovorov s cloudovým partnerom s cieľom izolovať a vyriešiť problémy v mene ich spoločného zákazníka pomocou definovaných procesov eskalácie prijatých s cloudovými partnermi.

³ Informácie o dostupných zľavách vám poskytne miestny predajca.

⁴ Podpora na mieste je k dispozícii za dodatočný poplatok a dostupnosť závisí od polohy zákazníka a typu produktu Poly. Podpora spoločnosti Poly na mieste nezahŕňa inštaláciu inovácií softvéru, inštaláciu akýchkoľvek zlepšení produktu Poly ani podporu konfigurácie produktu Poly. Spoločnosť Poly môže podľa vlastného uváženia inštalovať aktualizácie softvéru, ktoré sú potrebné na obnovenie prevádzkového stavu krytého produktu. Spoločnosť Poly bude spolupracovať so zákazníkom, aby sa technik dostal na miesto čo najrýchlejšie.

Produktový list