



Poly è sempre al vostro fianco, in ogni momento. Usfruite della sostituzione anticipata dell'hardware<sup>1</sup> ovunque vi troviate, con spedizione prepagata il giorno lavorativo successivo per ridurre al minimo il tempo di inattività. E non perdetevi la possibilità di accedere al software premium: migliorare la vostra esperienza di collaborazione non potrebbe essere più facile. Liberare tutto il potenziale del possibile.

#### **Assistenza 24 ore su 24 ovunque vi troviate**

Le soluzioni Poly sono affidabilissime, ma se dovesse verificarsi un imprevisto saremo pronti ad aiutarvi in qualsiasi momento.

#### **Un sistema pronto all'uso in tempo zero**

Poly offre la sostituzione anticipata<sup>1</sup> di qualsiasi componente hardware guasto. Qualora sia necessario un componente di ricambio per risolvere un problema, questo sarà spedito da Poly, che si farà carico di tutti i costi di trasporto, tramite corriere espresso con consegna il giorno lavorativo successivo, ancora prima che restituite il prodotto guasto.

Scheda tecnica

# Funzioni

## Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS)

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS) migliora i tempi di risposta nelle soluzioni cloud dell'ecosistema abilitato per Poly, fungendo da punto di contatto principale. Quando il supporto Poly riceve una richiesta per un prodotto Poly utilizzato in un ambiente Strategic Cloud Partner approvato e rileva che il problema è correlato all'ambiente Cloud Partner, collaborerà direttamente con il Cloud Partner per la risoluzione.<sup>2</sup>

## Strumenti IT aggiornati che migliorano l'esperienza utente

Strumenti IT aggiornati che garantiscono che i dispositivi siano sempre aggiornati e operativi, con notifiche sullo stato, strumenti di rete e registri di audit. Trasformate i servizi IT da reattivi a proattivi, ottenendo tempi di risposta più rapidi per esperienze utente migliori.

## Aggiornamenti del software

Poly mette a disposizione gli aggiornamenti del software di sistema senza costi aggiuntivi. Poly pubblica tutto il software normalmente disponibile sul portale di assistenza Poly o tramite Poly Lens. Per distribuire gli aggiornamenti software più recenti è possibile utilizzare Poly Lens e Poly Lens Desktop.

## Accesso al portale di supporto designato

Il portale di supporto designato consente di registrare i prodotti, cercare le licenze, creare e rivedere i ticket di assistenza, controllare la sostituzione dei componenti, scaricare la documentazione del prodotto e scaricare il software degli endpoint Poly.

## Sconti sui servizi professionali

I clienti con un contratto Poly+ in essere possono usufruire di sconti esclusivi sui servizi professionali.<sup>3</sup>

## Gestione dell'escalation

Il team di gestione dell'assistenza Poly coordina l'escalation dei problemi e coinvolge rapidamente gli specialisti all'interno di Poly. Poly invierà notifiche interne per avvisare la gestione dell'assistenza Poly quando le richieste di assistenza dei clienti superano soglie predefinite.

## Gestione degli incidenti

Poly compirà sforzi commerciali ragionevoli per fornire una correzione o una soluzione alternativa qualora determini che tale soluzione rappresenti una risposta appropriata alla situazione.

## Opzione avanzata di assistenza in sede

A seguito della diagnosi da remoto di guasto di un prodotto Poly da parte di un tecnico dell'assistenza Poly, un tecnico autorizzato verrà inviato presso la sede del cliente in orario lavorativo per installare il componente di ricambio. Il tecnico di Poly coordinerà le attività di risoluzione dei problemi e di test con il supporto tecnico Poly e con il contatto designato dal cliente al fine di risolvere il problema.<sup>4</sup>

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

<sup>2</sup> Se Poly determina che il problema è causato o correlato all'ambiente Cloud Partner, su richiesta del cliente, Poly proverà ad aprire una richiesta di supporto con il Cloud Partner, documenterà i risultati e fornirà al cliente il numero di tracciabilità della richiesta del Cloud Partner. Il cliente è responsabile di avere un contratto di supporto in essere con il Cloud Partner. Poly sarà responsabile di collaborare direttamente con il Cloud Partner (se autorizzato dal Cloud Partner) alla risoluzione o a futuri aggiornamenti dello stato per il cliente. Se non è possibile aprire una richiesta di supporto, Poly fornirà al cliente i risultati e lo indirizzerà al Cloud Partner per la risoluzione. Se richiesto, il team di supporto Poly parteciperà a chiamate congiunte con il Cloud Partner per identificare e risolvere i problemi per conto del cliente reciproco usando i processi di escalation definiti con il Cloud Partner.

<sup>3</sup> Per informazioni sugli sconti disponibili, contattare il rivenditore di zona.

<sup>4</sup> Il supporto onsite è disponibile a un costo aggiuntivo e la disponibilità varia in base alla località del cliente e al tipo di prodotto Poly. Il supporto onsite Poly non include l'installazione di upgrade del software, l'installazione di eventuali ottimizzazioni dei prodotti Poly o il supporto per la configurazione di prodotti Poly. A propria insindacabile discrezione, Poly si riserva di installare gli aggiornamenti software necessari per ripristinare il funzionamento del prodotto coperto. Poly collaborerà con il cliente per inviare un tecnico onsite il più rapidamente possibile.

## Scheda tecnica