



Olge mureta, teades, et Poly on teie seljataga, nii päeval kui öösel. Asendame riistvara¹ ennetavalt, kus iganes te seda vajate, koos ettemakstud järgmise päeva transpordiga, mis tagab minimaalse seisuaaja. Tänu paremale juurdepääsule esmaklassilisele tarkvarale, ei saa teie koostöö tõhustamine enam lihtsam olla. Vabastage võimaluste potentsiaal.

Ööpäevaringne abi, olenemata sellest, kus te olete.

Poly lahendused on töökindlad, kuid juhtumi korral oleme siin, et aidata teid igal ajal, päeval või öösel.

Me taastame kiiresti teie töö

Poly pakub ennetavat riistvara asendamist¹ mis tahes kahjustunud riistvarakomponendile. Kui probleemi lahendamiseks on vaja asendusosa, saadetakse see Poly poolt tasutud transpordikuludega järgmise tööpäeva jooksul enne, kui defektse osa tagasi saadate.

Ecosystemi pilvepartneri tugi (ECPS)

Ecosystemi pilvepartneri tugi (ECPS) kiirendab reageerimisaega polütoega ökosüsteemi pilvelahendustes, toimides teie peamise kontaktina. Kui Poly tugi saab taotluse heakskiidetud strateegilise pilvepartneri keskkonnas kasutatava Poly toote kohta ja leiab, et probleem on seotud pilvepartneri keskkonnaga, teeme probleemi lahendamiseks koostööd otse oma pilvepartneriga.²

Täiustatud IT-tööriistad, mis parandavad kasutajakogemust

Täiustatud IT-tööriistad, mis tagavad seadmete ajakohasuse ja tööoleku teavitused, võrgutööriistad ja auditilogi. Muutke IT-teenused reaktiivsetest ennetavateks – tagage kiirem reageerimisaeg parema kasutuskogemuse ja parema kasutuselevõtu jaoks.

Tarkvaravärskendused ja -uuendused

Poly teeb süsteemi tarkvarauuendused ja värskendused kättesaadavaks ilma lisatasuta. Poly postitab kogu üldiselt saadaoleva tarkvara Poly tugiportaali või Poly Lensi kaudu. Poly Lensi ja Poly Lens Desktopi saab kasutada seadme uusimate tarkvarauuenduste juurutamiseks.

Määratud juurdepääs tugiportaalile

Teie määratud tugiportaal võimaldab teil registreerida tooteid, otsida litsentse, luua ja vaadata teenusepäringuid, kontrollida osade asendamist, laadida alla toote dokumentatsiooni ja Poly lõpp-punkti tarkvara.

Professionaalsete teenuste allahindlused

Klientidel, kellel on kehtiv Poly+ leping, on õigus saada eksklusiivseid professionaalsete teenuste allahindlusi.³

Juhtumi edastamise juhtimine

Poly tugihaldusmeeskond koordineerib probleemide edastamist ja kaasab kiiresti õige lahenduse spetsialistid kogu Poly's. Poly annab ettevõttesiseseid märguandeid, et hoiatada Poly teenusehaldust, kui klienditoe juhtumid ületavad kehtestatud künnised.

Juhtumi haldamine

Poly teeb äriselt mõistlikke jõupingutusi, et pakkuda parandust või lahendust, kui Poly otsustab, et selline lahendus oleks antud olukorras asjakohane.

Kohapealse toe täiustamise võimalus

Kui Poly tehnilise toe insener teeb Poly toote rikke kaugdiagnostikat, saadetakse volitatud tehnik tööajal kliendi juurde asendusosa paigaldamiseks. Probleemi lahendamiseks teeb Poly tehnik veaotsingu- ja testimistoimingud koos Poly tehnilise toe ja kliendi määratud kontaktisikuga.⁴

¹ poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement.
² Kui Poly teeb kindlaks, et juhtum on põhjustatud pilvepartneri keskkonnast või on sellega seotud, püüab Poly kliendi soovil avada pilvepartneri juures juhtumitaotluse, dokumenteerib asjaolud ja annab kliendile pilvepartneri intsidendi jälgimisnumbri. Klient peab omama olemasolevat toetuslepingut oma pilvepartneriga. Poly vastutab vahetu koostöö eest pilvepartneriga (kui pilvepartner seda lubab), et leida lahendus või uuendada kliendi staatust tulevikus. Kui juhtumitaotlust ei ole võimalik avada, edastab Poly kliendile asjaolud ja suunab kliendi probleemi lahendamiseks pilvepartneri juurde. Soovi korral osaleb Poly tugimeeskond ühistes gruteludes pilvepartneriga, et lahendada ühise kliendi probleemid, kasutades pilvepartneriga kehtestatud juhtumi edastamise protsesse.
³ Allahindluse saamiseks võtke ühendust oma kohaliku edasimüüjaga.
⁴ Kohapealne tugiteenus on saadaval lisatasu eest ning selle kättesaadavus sõltub kliendi asukohast ja Poly toote tüübist. Poly kohapealne tugi ei hõlma tarkvarauuenduste installimist, Poly toodete täienduste installimist ega Poly toodete konfigureerimise tuge. Poly võib omal äranägemisel installida tarkvarauuendused, mis on vajalikud hõlmatud toote töö taastamiseks. Poly teeb koostööd kliendiga, et tehnik saabuks kohale esimesel võimalusel.