



Nyugodtan hátradőlhet, a Polyra éjjel-nappal számíthat. A minimális állásidő érdekében a szükséges pótalkatrészt¹ megkaphatja bárhol, ahol csak szüksége van rá, előre fizetett következő munkanapi szállítással. A prémium szoftverekhez járó továbbfejlesztett hozzáféréssel pedig az együttműködési élmény még egyszerűbben növelhető. Fedezze fel az elérhető lehetőségeket.

Folyamatos segítség bárhol, bármikor

A Poly megoldásai sziklaszilárdak, de ha mégis meghibásodik valami, bármikor, éjjel-nappal számíthat a segítségünkre.

Velünk pillanatok alatt elkezdheti a munkát

A Poly előre küld pótalkatrészt¹ minden hibás hardverelem helyett. Ha a probléma megoldásához cserealkatrész szükséges, következő munkanapi kiszállítással és a szállítási költségek átvállalásával küldjük a szükséges alkatrészt, még mielőtt Ön visszaküldené a hibás darabot.

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS)

Az Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS) az elsődleges kapcsolattartójaként működve javítja a válaszdőket a Polyt alkalmazó felhőökoszisztéma-megoldásokban. Ha egy stratégiai felhőpartner jóváhagyott környezetében használt Poly-termékkel kapcsolatban küldenek kérelmet a Poly támogatásának, és a Poly megállapítja, hogy a probléma a felhőpartner környezetével kapcsolatos, közvetlenül a felhőpartnerünkkel együttműködve fogunk dolgozni a probléma elhárításán.²

A továbbfejlesztett informatikai eszközök növelik a felhasználói élményt

A továbbfejlesztett informatikai eszközök állapotjelentésekkel, hálózati eszközökkel és auditnaplózással biztosítják eszközei naprakész állapotát és működőképességét. Reaktív helyett proaktív informatikai szolgáltatások: a gyorsabb válaszdő a jobb felhasználói élmény és gyorsabb alkalmazás érdekében.

Szoftverfejlesztések és -frissítések

A Poly további költség nélkül teszi elérhetővé a szoftverfrissítéseket. Az elérhető szoftvereket a Poly Support Portalon vagy a Poly Lens alkalmazáson keresztül tesszük közzé. A Poly Lens és a Poly Lens Desktop használható a legújabb eszközszoftver-frissítések telepítésére.

Hozzáférés a különálló támogatási portálhoz

A különálló támogatási portál többek között lehetővé teszi a termékek regisztrálását, a licencek keresését, a szervízjegyek létrehozását és ellenőrzését, a cserealkatrészek nyomon követését, valamint a termékdokumentációk és a Poly-végpontszoftver letöltését.

Kedvezmények a Professional Services szolgáltatásokra

A meglévő Poly+-szerződéssel rendelkező ügyfelek jogosultak exkluzív Professional Services-kedvezményekre.³

Ügytovábbítási eljárás

A Poly ügyfélszolgálat koordinálja a problémák ügytovábbítását, és gyorsan bevonja a megfelelő szakembereket a cégen belül. A belső értesítések figyelmeztetik a szervízcsapatot, ha az ügyféltámogatási esetek átlépik a meghatározott küszöbértéket.

Esetkezelés

A Poly megteszi az üzletileg észszerű erőfeszítéseket, hogy kijavítsa a problémát, vagy áthidaló megoldást nyújtson, ha úgy ítéli meg, hogy az felel meg a körülményeknek.

Helyszíni támogatásjavító opció

Miután a Poly műszaki támogatási munkatársa távolról diagnosztizálta a Poly-termék meghibásodását, egy meghatalmazott szerelőt küld munkaidőben az ügyfél telephelyére a cserealkatrész beszerelésére. A Poly szerelője a Poly műszaki támogatással és az ügyfél kijelölt kapcsolattartójával együttműködve koordinálja a hibaelhárítást és a tesztelés folyamatát a probléma megoldásáig.⁴

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

² Ha a Poly megállapítja, hogy a problémát a felhőpartner környezete okozza vagy a felhőpartner környezetével kapcsolatos, az ügyfél kérésére a Poly megpróbál megnyitni egy javítási kérelmet a felhőpartnernél, dokumentálja a megállapításokat, és megadja az ügyfélnek a felhőpartner javításkövetési számát. Az Ügyfél felelőssége, hogy élő támogatási szerződéssel rendelkezzen a felhőpartnerénél. A Poly vállalja a felelősséget azért, hogy a felhőpartnerrel közvetlenül együttműködve (ha ezt a felhőpartner engedélyezi) elhárítsa a problémát, illetve a későbbiekben az állapottal kapcsolatos információkat biztosítson az ügyfélnek. Ha nem lehetséges javítási kérelem megnyitása, a Poly tájékoztatja az ügyfelet a megállapításokról, és a felhőpartnerhez irányítja az ügyfelet a probléma elhárítása érdekében. Kérés esetén a Poly támogatási csapata konferenciahívásokban vesz részt a felhőpartnerrel, hogy közös ügyfelek nevében elkülönítsék és megoldják a problémákat a felhőpartnernél meghatározott eszközációs folyamatok segítségével.

³ Az elérhető kedvezményekről a helyi viszonteladónál érdeklődhet.

⁴ Helyszíni támogatás felár ellenében érhető el, és az elérhetőség az ügyfél telephelyétől és a Poly-termék típusától függ. A Poly helyszíni támogatása nem foglalja magában a szoftverfrissítések telepítését, a Poly-termékek fejlesztéseinek telepítését, valamint a Poly-termékek konfigurációs támogatását. A Poly saját belátása szerint telepíthet olyan szoftverfrissítéseket, amelyek szükségesek az érintett termék működőképes állapotának helyreállításához. A Poly az ügyféllel együttműködve juttat el szerelőt a telephelyre a lehető leggyorsabban.