



Спокійно відпочивайте, адже Poly гарантовано прийде на допомогу в будь-який час. Задля мінімізації простою користуйтеся покращеною заміною апаратного забезпечення¹, якщо воно знадобиться, з оплаченим відправленням на наступний робочий день. Скористайтесь всіма перевагами розширеного доступу до преміального програмного забезпечення, що виведе ваш досвід співпраці на новий рівень. Розкрийте весь потенціал.

Допомога цілодобово, де б ви не були

Рішення Poly відрізняються надійністю, а в разі інциденту ми прийдемо на допомогу в будь-який час.

Ви зможете розв'язувати питання в найкоротші терміни

Poly забезпечує покращену заміну¹ будь-яких несправних елементів апаратного забезпечення. Якщо для розв'язання питання потрібно замінити деталь, Poly вишле деталь на заміну з повним покриттям відправлення на наступний робочий день ще до отримання несправної деталі від вас.

Таблиця даних

Підтримка партнерів у хмарній екосистемі (ECPS)

Підтримка партнерів у хмарній екосистемі (ECPS) зменшує час відгуку в хмарних рішеннях екосистеми, розроблених Poly, перебираючи на себе роль основного контакту. Коли служба підтримки Poly отримує запит на продукт Poly, який використовується в затвердженому стратегічному хмарному партнерському середовищі, й виявить, що проблема пов'язана з хмарним партнерським середовищем, то для розв'язання проблеми ми працюватимемо безпосередньо з нашим хмарним партнером.²

Оновлені ІТ-інструменти покращують досвід користувачів

Оновлені ІТ-інструменти, які забезпечують актуальні характеристики й працездатність пристроїв за допомогою сповіщень про стан, мережевих засобів і журналу аудиту. ІТ-послуги перетворюються з реактивних на активні, забезпечуючи швидший час відгуку для кращого досвіду користувачів та адаптацію.

Оновлення програмного забезпечення

Poly надає системні оновлення програмного забезпечення без додаткової оплати. Poly розміщує все загальнодоступне програмне забезпечення на порталі підтримки Poly або через Poly Lens. Для застосування останніх оновлень програмного забезпечення пристрою можна використовувати Poly Lens і Poly Lens Desktop.

Доступ до виділеного порталу підтримки

Ваш виділений портал підтримки дозволяє реєструвати продукти, шукати ліцензії, створювати та переглядати талони на обслуговування, перевіряти замінені деталі, завантажувати документацію продукту та кінцевого програмного забезпечення Poly.

Знижки на професійні послуги

Клієнти з поточним контрактом Poly+ мають право на ексклюзивні знижки на професійні послуги.³

Управління передаванням проблеми на вищий рівень

Команда управління підтримкою Poly координує передавання проблем на вищий рівень і швидко залучає правильних фахівців по всій системі Poly. Коли випадки підтримки клієнтів перевищать встановлені порогові значення, то щоб попередити про це команду управління послугами Poly, Poly передаватиме внутрішні сповіщення, к.

Управління інцидентами

Poly докладатиме обґрунтованих ділових зусиль, щоб забезпечити виправлення або обхідний шлях, якщо фахівці Poly виявлять, що такий обхідний шлях буде належною відповіддю за поточних обставин.

Опція покращення підтримки на місці

Після віддаленої діагностики несправностей продукту Poly інженером технічної підтримки Poly в робочий час для встановлення деталі на заміну на об'єкт замовника буде відправлений професійний технік. Задля розв'язання проблеми технік Poly координуватиме діяльність з усунення несправностей та тестування з відділом технічної підтримки Poly й призначеним контактом клієнта.⁴

¹ poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement.
² Якщо фахівець Poly виявить, що проблема пов'язана з хмарним партнерським середовищем, то на запит клієнта Poly спробує передати запит щодо інциденту хмарному партнеру, зафіксує результат і надасть клієнту номер для відстежування від хмарного партнера. Клієнт зобов'язаний мати дійсний сервісний договір із хмарним партнером. Poly несе відповідальність за безпосередню взаємодію із хмарним партнером (за дозволу останнього) в рамках розв'язання проблем чи отримання оновлень щодо статусу для клієнта. Якщо запит щодо інциденту передати неможливо, то для розв'язання проблеми Poly надасть клієнту результати роботи й контакти хмарного партнера. Щоб виокремити й розв'язати проблеми від імені спільного клієнта, команда служби підтримки Poly за запитом братиме участь у спільних відеоконференціях із хмарним партнером. При цьому буде застосовуватися процес передавання питання на вищий рівень, затверджений із хмарним партнером.
³ З питань доступних знижок звертайтеся до місцевого реселлера.
⁴ Підтримка на місці надається за окрему плату та залежить від розташування клієнта й виду продукту. Підтримка на місці, яку надає Poly, не включає встановлення оновлень програмного забезпечення, будь-яких покращень продуктів Poly чи підтримку конфігурацій продуктів Poly. Poly може на власний розсуд встановлювати оновлене програмне забезпечення для відновлення працездатності відповідного продукту. Щоб забезпечити якомога швидше прибуття технічного фахівця на об'єкт клієнта, Poly співпрацюватиме з клієнтом.

Таблиця даних

