



Jums būs mierīgs prāts, zinot, ka varat saņemt Poly atbalstu gan dienā, gan naktī. Saņemiet savlaicīgas aparatūras nomaiņas iespēju¹ pēc nepieciešamības, izmantojot apmaksātu piegādi nākamajā dienā, lai saīsinātu dīkstāves laiku. Turklāt Jūsu sadarbības pieredzes uzlabošana ir tik vienkārša, izmantojot ieguvumus, ko sniedz uzlabota piekļuve augstākās klases programmatūrai. Atbrīvojiet iespējamo potenciālu.

Palīdzība visu diennakti neatkarīgi no Jūsu atrašanās vietas

Poly risinājumi ir stabili, taču, ja notiek incidents, mēs esam gatavi palīdzēt jebkurā laikā – dienā vai naktī.

Mēs ātri atjaunosim Jūsu darbspēju

Poly nodrošina savlaicīgu aparatūras nomaiņu¹ jebkuram bojātam aparatūras komponentam. Ja problēmas novēršanai ir nepieciešama rezerves daļa, tā tiek nosūtīta ar maksas piegādi, ko apmaksā uzņēmums Poly, ar piegādi nākamajā darba dienā, vēl pirms Jūs atgriežat bojāto komponentu.

Ekosistēmu mākoņa partneru atbalsts (ECPS)

Ekosistēmas mākoņa partneru atbalsts (ECPS) uzlabo atbildes laiku Poly iespējotos ekosistēmu mākoņrisinājumos, darbojoties kā Jūsu primārais kontaktpunkts. Ja Poly atbalsts saņem pieprasījumu par Poly produktu, kas tiek izmantots apstiprinātā stratēģiskā mākoņa partnera vidē, un konstatē, ka problēma ir saistīta ar mākoņa partnera vidi, mēs sadarbojamies tieši ar savu mākoņa partneri, lai novērstu problēmu.²

Uzlaboti IT rīki, kas uzlabo lietotāju pieredzi

Uzlaboti IT rīki, kas nodrošina ierīču aktualitāti un darbību, ar statusa paziņojumiem, tīkla rīkiem un audita reģistrēšanu. Transformējiet IT pakalpojumus no reaģējošiem uz proaktīviem, iegūstot iespēju ātrāk reaģēt, lai nodrošinātu izcilu lietotāju pieredzi un elastīgāku pielāgošanos.

Programmatūras uzlabojumi un atjauninājumi

Poly nodrošina sistēmas programmatūras uzlabojumus un atjauninājumu pieejamību bez papildus maksas. Poly publicē visu pieejamo programmatūru Poly atbalsta portālā vai ar Poly Lens starpniecību. Ierīces programmatūras jaunāko atjauninājumu izvietošanai var izmantot Poly Lens un Poly Lens Desktop.

Piekluve izraudzītajam atbalsta portālam

Jūsu norādītais atbalsta portāls jums ļauj reģistrēt produktus, meklēt licences, izveidot un pārskatīt pakalpojumu biļetes, pārbaudīt daļu nomaiņu, lejupielādēt produktu dokumentāciju un lejupielādēt Poly galapunkta programmatūru.

Profesionālo pakalpojumu atlaides

Klientiem ar aktuālu Poly+ līgumu ir tiesības uz ekskluzīvām profesionālo pakalpojumu atlaidēm.³

Problēmu risinājuma virzības pārvaldība

Poly atbalsta vadības komanda koordinē problēmu risināšanas virzību un ātri iesaista atbilstošos risinājumu speciālistus no visa Poly. Poly sniedz iekšējus paziņojumus, lai brīdinātu Poly pakalpojumu pārvaldību, ja klientu atbalsta gadījumi pārsniedz noteiktās robežas.

Incidentu pārvaldība

Poly iegulda komerciāli pamatotas pūles, lai nodrošinātu labojumu vai risinājumu, ja konstatē, ka šāds risinājums ir piemērota reakcija konkrētos apstākļos.

Atbalsta uzlabošanas iespēja uz vietas

Ja Poly tehniskā atbalsta inženieris attālināti diagnosticē Poly produkta kļūmi, pie klienta darba laikā tiek nosūtīts pilnvarots tehniķis rezerves daļas uzstādīšanai. Lai novērstu problēmu, Poly tehniķis koordinē problēmu novēršanas un testēšanas darbības ar Poly tehnisko atbalstu un klienta norādīto kontaktpersonu.⁴

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

² Ja Poly konstatē, ka problēmu izraisa mākoņa partnera vide vai problēma ir saistīta ar to, Poly pēc klienta pieprasījuma mēģina atvērt incidenta pieprasījumu ar mākoņa partneri, dokumentē konstatēto un nodrošina klientam mākoņa partnera incidenta izsekošanas numuru. Klients ir atbildīgs par to, lai viņam būtu derīgs atbalsta līgums ar savu mākoņa partneri. Poly būs atbildīgs par tiešu sadarbību ar mākoņa partneri (ja to ir atļāvis mākoņa partneris), lai novērstu problēmu vai sniegtu klientam informāciju situācijas statusu. Ja nav iespējams atvērt incidenta pieprasījumu, Poly sniedz klientam konstatējumus un nosūta Klientu pie mākoņa partnera, lai to atrisinātu. Pēc pieprasījuma Poly atbalsta komanda piedalās kopīgos zvanos ar mākoņa partneri, lai kopējā klienta vārdā noteiktu un novērstu problēmas, izmantojot noteiktus problēmu risināšanas virzības procesus.

³ Par pieejamām atlaidēm sazinieties ar vietējo izplatītāju.

⁴ Atbalsts uz vietas ir pieejams par papildus samaksu, un atbalsta pieejamība ir atkarīga no klienta atrašanās vietas un Poly produkta veida. Poly atbalsts uz vietas neiekļauj programmatūras jauninājumu instalēšanu, jebkādu Poly produktu uzlabojumu instalēšanu vai Poly produkta konfigurācijas atbalstu. Poly pēc saviem ieskatiem var instalēt programmatūras atjauninājumus, kas ir nepieciešami, lai atjaunotu produkta darbību. Poly sadarbosies ar klientu, lai tehniķis pēc iespējas ātrāk nokļūtu objektā.