



Būkite ramūs, nes žinote, kad „Poly“ palaiko jus dieną ar naktį. Gaukite aparatinės įrangos pakeitimą dar negrąžinus sugedusios¹ ten, kur to reikia, su iš anksto apmokėtu kitos dienos pristatymu, kad prastovos būtų minimalios. Naudokitės atnaujinta prieiga prie aukščiausios kokybės programinės įrangos, kad jūsų bendradarbiavimo patirtis būtų nepriekaištinga. Išlaisvinkite galimybių potencialą.

Pagalba visą parą, kad ir kur būtumėte

„Poly“ sprendimai yra patikimi, tačiau jei įvyktų incidentas, esame pasirengę jums padėti bet kuriuo metu, dieną ar naktį.

Mes padėsime rasti jums greitą sprendimą

„Poly“ užtikrina bet kurio sugedusio aparatinės įrangos komponento aparatinės įrangos pakeitimą¹ dar negrąžinus sugedusio. Jei problemai išspręsti reikia pakaitinės dalies, ji bus atsiųsta kitą darbo dieną. „Poly“ apmokėjus krovinio pristatymo mokesčius, dar prieš grąžinant sugedusią dalį.

Ekosistemos debesijos partnerių
pagalba (ECPS)

Ekosistemos debesijos partnerių pagalba (angl. Ecosystem Cloud Partner Support, ECPS) optimizuoja atsakymo laiką „Poly“ naudojančios ekosistemos debesijos sprendimams, veikdama kaip pagrindinis kontaktinis asmuo. Kai „Poly“ pagalbos tarnyba gaus užklausą dėl „Poly“ produkto, naudojamo patvirtintoje strateginio debesijos partnerio aplinkoje, ir nustatys, kad problema yra susijusi su debesijos partnerio aplinka, mes tiesiogiai bendradarbiausime su savo debesijos partneriu, kad išspręstume problemą.²

Atnaujinti IT įrankiai, gerinantys
vartotojų patirtį

Atnaujinti IT įrankiai užtikrina, kad įrenginiai būtų aktualūs ir veikėtų su būsenos pranešimais, tinklo įrankiais ir audito registravimu. Transformuokite IT paslaugas iš reaktyvių į iniciatyvias – tai leis greičiau reaguoti, kad vartotojams būtų užtikrinta geresnė patirtis ir didesnis pritaikymas.

Programinės įrangos atnaujinimai ir
naujiniai

„Poly“ teikia sistemos programinės įrangos naujinius ir versijų atnaujinimus be papildomo mokesčio. „Poly“ skelbia visą visuotinai prieinamą programinę įrangą „Poly“ pagalbos portale (angl. Poly Support Portal) arba per „Poly Lens“. „Poly Lens“ ir „Poly Lens Desktop“ galima naudoti įdiegiant naujausius įrenginio programinės įrangos naujinius.

Nurodytojo pagalbos portalo prieiga

Jūsų paskirtas pagalbos portalas leidžia registruoti produktus, ieškoti licencijavimo, kurti ir peržiūrėti paslaugų kvitus, tikrinti dalių pakeitimus, atsisiųsti produkto dokumentaciją ir „Poly“ galinių įrenginių programinę įrangą.

Profesionalių paslaugų nuolaidos

Klientai, turintys galiojančią „Poly+“ sutartį, gali gauti išskirtines profesionalių paslaugų nuolaidas.³

Problemų perdavimo aukštesnio lygio
grandžiai valdymas

„Poly“ pagalbos valdymo komanda koordinuoja problemų sprendimą ir greitai pasitelkia tinkamų sprendimų specialistus iš viso „Poly“. „Poly“ vykdys vidinių pranešimų mainus, kad įspėtų „Poly“ paslaugų valdytojus, kai klientų aptarnavimo atvejų trukmė peržengia nustatytas ribas.

Incidentų valdymas

„Poly“ dės komerciškai pagrįstas pastangas, kad pateiktų pataisą ar sprendimą problemai apeiti, jei „Poly“ nuspręs, kad toks sprendimas būtų tinkamas atsakas atsižvelgiant į aplinkybes.

Pagalbos vietoje išplėtimo parinktis

„Poly“ techninės pagalbos inžinieriui nuotoliniu būdu diagnozavus „Poly“ gaminio gedimą, įgaliotasis technikas darbo valandomis bus išsiųstas į kliento objektą, kad sumontuotų atsarginę dalį. „Poly“ technikas koordinuos trikčių šalinimo ir testavimo veiklą su „Poly“ techninės pagalbos tarnyba ir kliento paskirtu kontaktinių asmeniu, kad išspręstų problemą.⁴

¹ poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement.
² Jei „Poly“ nustato, kad problema kilo dėl debesijos partnerio aplinkos arba yra su ja susijusi, kliento prašymu „Poly“ pamėgins inicijuoti incidento užklausą su debesijos partneriu, dokumentuos išvadas ir klientui pateiks debesijos partnerio incidento sekimo numerį. Klientas privalo turėti galiojančią pagalbos sutartį su savo debesų kompiuterijos partneriu. „Poly“ bus atsakinga už tiesioginį bendradarbiavimą su debesijos partneriu (kai debesijos partneris leidžia) dėl problemos sprendimo arba būsenos atnaujinimo klientui. Jei neįmanoma pateikti incidento užklauso, „Poly“ pateiks klientui išvadas ir nukreips jį pas debesijos partnerį, kad šis išspręstų incidentą. Prireikus „Poly“ pagalbos komanda dalyvaus bendruose skambučiuose su debesijos partneriu, kad izoliuotų ir išspręstų problemas abiejų bendro kliento vardu, naudodamasi kartu su debesijos partneriais nustatytais eskalavimo procesais.
³ Kreipkitės į vietinį pardavėją dėl galimų nuolaidų.
⁴ Techninė pagalba vietoje teikiama už papildomą mokestį, o jos prieinamumas priklauso nuo kliento buvimo vietos ir „Poly“ produkto tipo. „Poly“ pagalba vietoje neapima programinės įrangos naujinių diegimo, bet kokių „Poly“ gaminio patobulinimų diegimo ar pagalbos konfigūruojant „Poly“ gaminį. „Poly“ savo nuožiuo gali įdiegti programinės įrangos naujinius, kurių reikia, kad būtų atkurta gaminio, kuriam taikoma priežiūra, eksploatacinė būklė. „Poly“ bendradarbiaus su klientu, kad technikas kuo greičiau atvyktų į vietą.