

Poly+

Puede tener la tranquilidad de que Poly lo apoya día y noche. Consiga un reemplazo anticipado de hardware[1] donde sea, con el envío prepagado al día siguiente para reducir al mínimo el tiempo de inactividad. Y gracias al acceso actualizado al software de primer nivel, nunca fue tan fácil mejorar la experiencia de colaboración. Libere el potencial de lo posible.

Soporte las 24 horas del día sin importar dónde se encuentra

Las soluciones Poly son sólidas como una roca, pero si se produce un incidente estamos aquí para ayudarlo en cualquier momento, de día o de noche.

Solucionamos sus problemas de inmediato

Poly ofrece un reemplazo anticipado[1] para cualquier componente de hardware defectuoso. Si se necesita una pieza de repuesto para resolver un problema, Poly la enviará con los gastos de envío pagados al siguiente día hábil, antes de que devuelva la pieza defectuosa.

Poly+

Características

Soporte para el ecosistema de socios de nube (ECPS)

El Soporte para el ecosistema de socios de nube (ECPS) mejora los tiempos de respuesta en las soluciones para el ecosistema en la nube compatibles con Poly, ya que actúa como su punto principal de contacto. Cuando el soporte de Poly recibe una solicitud de un producto Poly utilizado en un entorno de Socio estratégico de nube aprobado y descubre que el problema está relacionado con el entorno de Socio de nube, trabajaremos directamente con nuestro Socio de nube para resolver el problema.[2]

Herramientas de TI actualizadas que mejoran la experiencia del usuario

Herramientas de TI actualizadas que garantizan que los dispositivos estén al día y en funcionamiento con notificaciones del estatus, herramientas de red y registro de auditorías. Transforme los servicios de TI de reactivos a proactivos, lo que permite un tiempo de respuesta más rápido para experiencias de usuario superiores y una mayor adopción.

Actualizaciones y mejoras de software

Poly ofrece actualizaciones y mejoras para el software de sus sistemas sin cargo adicional. Poly publica todo el software generalmente disponible en el portal de soporte de Poly o a través de Poly Lens. Poly Lens y Poly Lens Desktop se pueden utilizar para implementar las actualizaciones de software de dispositivos más recientes.

Acceso al portal de soporte designado

Su portal de soporte designado le permite registrar productos, buscar licencias, crear y revisar tickets de servicio, comprobar sustituciones de piezas, descargar documentación de productos y descargar el software de terminales de Poly.

Descuentos por servicios profesionales

Los clientes que tengan un contrato vigente de Poly+ pueden acceder a descuentos exclusivos en servicios profesionales.[3]

Administración de escalamientos

El equipo de administración de soporte de Poly coordina el escalamiento de problemas e involucra con rapidez a los especialistas de soluciones de Poly. Poly emitirá notificaciones internas para alertar a la administración de servicios de Poly cuando los casos de servicio de soporte al cliente superen los umbrales establecidos.

Administración de incidentes

Poly realizará los esfuerzos comercialmente razonables para proporcionar una solución o una solución provisional si Poly determina que dicha solución provisional sería una respuesta adecuada dadas las circunstancias.

Opción de mejora de soporte en el lugar de trabajo

Después de que un ingeniero de soporte técnico de Poly diagnostique de manera remota una falla en un producto Poly, se enviará un técnico autorizado a la ubicación del cliente en el horario laboral para instalar las piezas de repuesto. El técnico de Poly coordinará las actividades de solución de problemas y pruebas con el equipo de soporte técnico de Poly y con el contacto designado del cliente para solucionar el problema.[4]

[1] poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement .
[2] Si Poly determina que el problema es causado por el entorno del socio de nube o está relacionado con él, a pedido del cliente, Poly intentará abrir una solicitud de incidente con el socio de nube, documentar los hallazgos y proporcionar el número de seguimiento del incidente del socio de nube al cliente. El cliente es responsable de tener un acuerdo de soporte vigente con su socio de nube. Poly será responsable de trabajar directamente con el socio de nube (cuando lo permita el socio de nube) en la resolución o en futuras actualizaciones del estatus para el cliente. Si no es posible abrir una solicitud de incidente, Poly le proporcionará al cliente los resultados y remitirá al cliente con el socio de nube para su resolución. Si se solicita, el equipo de soporte de Poly participará en llamadas conjuntas con el socio de nube para aislar y resolver problemas en nombre de su cliente común, mediante procesos de escalamiento definidos con los socios de nube.
[3] Póngase en contacto con su distribuidor local para conocer los descuentos disponibles.
[4] El soporte in situ está disponible por una tarifa adicional, y la disponibilidad está sujeta a la ubicación del cliente y al tipo de producto de Poly. El soporte in situ de Poly no incluye la instalación de actualizaciones de software, la instalación de ninguna mejora del producto de Poly ni el soporte de configuración del producto de Poly. A su exclusivo criterio, Poly puede instalar las actualizaciones de software necesarias para restaurar el producto cubierto y dejarlo en condiciones operativas. Poly trabajará con el cliente para conseguir un técnico in situ lo más rápido posible.

© Copyright 2023 HP Development Company, L.P. La información que contiene este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías de los productos y servicios de HP quedan establecidas en las declaraciones de garantía expresa que acompañan a dichos productos y servicios. Nada de lo aquí indicado debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se responsabiliza de errores u omisiones técnicos o editoriales que puedan existir en este documento.

Mayo 2023