



يمكنك الشعور بالاطمئنان عندما تعرف أن Poly تدعمك ليلاً أو نهاراً. احصل على خدمة الاستبدال المسبقة للأجهزة¹ أينما كنت في حاجة إليها من خلال الشحن المدفوع مسبقاً في اليوم التالي لتقليل وقت التوقف عن العمل إلى أدنى حد. واستفد من إمكانية الوصول المتطرفة إلى البرامج المتميزة، وهذا يكون الارتفاع بمستوى أنشطتك في التعاون أسهل من أي وقت مضى. أطلق العنان للإمكانات المتاحة.

المساعدة على مدار الساعة أينما كنت
حلول Poly فائقة القوة، ولكن في حالة وقوع حادث، فنحن هنا لمساعدتك في أي وقت، ليلاً أو نهاراً.

سنقوم باستبدال مشكلتك وإعاده منتجك للعمل بكفاءة في وقت لا يذكر
توفر شركة Poly إمكانية استبدال الأجهزة مسبقاً¹ لأي مكون من مكونات الأجهزة المعطلة. إذا كانت هناك حاجة إلى قطعة بديلة لحل مشكلة، فسيتم شحنها برسوم شحن مدفوعة من قبل Poly للتسلیم في يوم العمل التالي، قبل إرجاع القطعة التالفة.

إدارة المحادثات

ستبذل شركة Poly الجهود المعقولة تجاريًا لتوفير تصحيح أو حل بديل إذا قررت شركة Poly أن هذا الحل سيكون استجابةً مناسبةً في ظل هذه الظروف.

خيار تحسين الدعم بموقع العمل

عند إجراء مهندس الدعم الفني من Poly تشخيص عن بعد لتعطل أحد منتجات Poly، سيتم إرسال أحد الفنيين المعتمدين إلى موقع العميل أثناء ساعات العمل لنتركيب القطعة البديلة. سيقوم في Poly بتنسيق أنشطة استكشاف الأخطاء وإصلاحها واختبارها مع فريق دعم Poly الفني وجهات الاتصال المحددة من قبل العميل لحل المشكلة.⁴

الوصول إلى بوابة الدعم المخصصة

تتيح لك بوابة الدعم المخصصة تسجيل المنتجات والبحث عن التراخيص وإنشاء طلبات الخدمة واستعراضها ومراجعة القطع البديلة وتثبيل وثائق المنتجات وتثبيل برامج Poly للأجهزة المتصلة بالشبكة.

خصومات الخدمات الاحترافية

يكون العملاء بموجب عقد Poly+ سار مؤهلين للحصول على خصومات حصرية على الخدمات الاحترافية.³

إدارة التصعيدات

يعمل فريق إدارة الدعم في Poly على تنسيق وتصعيد المشكلات وإشراك متخصصي الحلول المناسبين في Poly بسرعة. ستقوم Poly بإرسال إشعارات داخلية لتنبيه إدارة خدمة Poly عندما تتجاوز حالات دعم العملاء الحدود القائمة.

دعم الشركاء عبر السحابة المتتكاملة (ECPS)

يعمل دعم الشركاء عبر السحابة المتتكاملة (ECPS) على تحسين أوقات الاستجابة في حلول السحابة المتتكاملة المدعومة من Poly من خلال العمل كنقطة اتصال أساسية لك. عندما ينقل فريق دعم Poly طلبًا بشأن منتج Poly المستخدم في بيئتك معتمدة لشركك سحابة استراليجي والتوصيل إلى المشكّلة تتعلق بيئتك شريك السحابة، سنعمل مباشرةً مع شريك السحابة لدينا لحل المشكلة.²

أدوات تكنولوجيا المعلومات التي تمت ترقيتها لتحسين تجارب المستخدمين

أدوات تكنولوجيا المعلومات التي تمت ترقيتها تضمن أن الأجهزة حديثة وقابلة للتشغيل من خلال وإشعارات الحالة وأدوات الشبكة وتسجيل التذكرة. تحويل خدمات تكنولوجيا المعلومات من الطريقة التفاعلية إلى الاستباقية، مما يتيح زمن استجابة أسرع لتجارب مستخدم أكثر جودة واعتماد أفضل.

ترقيات البرامج وتحديثاتها

توفر Poly ترقيات وتحديثات لبرنامج النظام بدون أي رسوم إضافية. تقوم Poly بنشر جميع البرامج المتأخرة بشكل عام على بوابة Poly Support أو عبر Poly Lens أو Poly Portal. يمكن استخدام Poly Lens Desktop لنشر آخر تحديثات برامج الجهاز.

¹ إذا اكتشف فريق Poly أن المشكلة تأتي من بيئتك شريك السحابة أو ترتبط بها سبق فريق Poly بناء على طلب العميل، يفتح طلب لحل المشكلة مع شريك السحابة أو تربطها سبق فريق Poly مسؤولية العمل بمحظوظ ذلك على الحل أو تجربات الحالة المستقلة للعميل في حالة عدم التمكن من فتح طلب لحل المشكلة.

² ويتحمل العميل مسؤولية توفير إتفاقية دعم لدية مع شريك السحابة الخاص به ستتحمل Poly مسؤولية العمل مباشرةً مع شريك السحابة لإيجاد الحل. عند الطلب، سيشارك فريق الدعم من Poly في المكالمات المشتركة مع شريك السحابة لعزل تهديدات المشاكل وحلها بالنيابة عن عملائهم المشتركون.

³ يرجى التوابل مع المعرفة المعملي بها مع شريك السحابة.

⁴ خدمة الدعم في الموقع متاحة مقابل رسوم إضافية وبخضع مدى التأثير لموقع العميل ونوع منتج Poly. ولا تتضمن خدمة دعم Poly في الموقع تثبيت ترقيات البرامج أو تحسينات لمنتجات Poly أو دعم تكوين منتجات Poly. وفقًا لتقديرها الخاص، تثبيت تحسينات البرامج المطلوبة لإعادة المنتج الذي تطبيه الخدمة إلى الحالة التشغيلية. سيعمل فريق Poly مع العميل لإرسال أحد الفنيين إلى الموقع في أسرع وقت ممكن.

ورقة بيانات