



Delajte brez skrbi, saj veste, da vam Poly noč in dan stoji ob strani. Z vnaprej plačano pošiljko naslednji delovni dan si zagotovite napredno zamenjavo strojne opreme¹ in najkrajši čas nedelovanja. Izkoristite tudi prednosti nadgrajenega dostopa do vrhunske programske opreme, ki poenostavlja izkušnjo sodelovanja. Uresničite potencial možnega.

Celodnevna podpora ne glede na to, kje ste

Rešitve Poly so izjemno robustne, toda v primeru težave smo na voljo noč in dan, da vam ponudimo pomoč.

Poskrbeli bomo, da boste lahko nemudoma nadaljevali z delom

Poly zagotavlja napredno zamenjavo strojne opreme¹ za katero koli okvarjeno strojno komponento. Če je za razrešitev težave potreben nadomestni del, bo pošiljko plačala družba Poly in jo bo poslala naslednji delovni dan, še preden boste vrnili okvarjeni del.

Podatki

Funkcije

ECPS (Ecosystem Cloud Partner Support)

ECPS (Ecosystem Cloud Partner Support) izboljšuje odzivne čase za rešitve v oblaku ekosistemov, omogočenih za Poly, saj deluje kot osnovna kontaktna točka. Ko služba za podporo Poly prejme zahtevo za izdelek Poly, uporabljen v odobrenem strateškem okolju partnerja za oblak in ugotovi, da je težava povezana z okoljem partnerja za oblak, bomo težavo poskusili razrešiti neposredno z našim partnerjem za oblak.²

Nadgrajena orodja za informacijsko tehnologijo, ki izboljšujejo uporabniške izkušnje

Nadgrajena orodja za informacijsko tehnologijo, ki s pomočjo obvestil o stanju, omrežnih orodij in beleženjem dogodkov zagotavljajo, da so naprave posodobljene in delujejo. Preoblikujte storitve informacijske tehnologije iz reaktivnih v proaktivne, da omogočite hitrejši odzivni čas in zagotovite vrhunsko uporabniško izkušnjo in širšo sprejetost.

Nadgradnje in posodobitve programske opreme

Poly zagotavlja nadgradnje in posodobitve sistemske programske opreme brezplačno. Poly objavi vso na splošno razpoložljivo programsko opremo na portalu za podporo Poly ali prek Poly Lens. Poly Lens in Poly Lens Desktop lahko uporabite za uvedbo najnovejših posodobitev programske opreme naprave.

Dostop do namenskega portala za podporo

Na namenskem portalu za podporo lahko registrirate izdelke, pregledate licence, ustvarite in pregledate servisne prijave, preverite nadomestne dele, prenesete dokumentacijo izdelka in programsko opremo za končno točko Poly.

Popusti za profesionalne storitve

Stranke, ki imajo veljavno pogodbo Poly+, so upravičene do ekskluzivnega popusta za profesionalne storitve.³

Upravljanje eskalacijskih postopkov

Ekipa za upravljanje podpore Poly usklajuje eskalacijske postopke težav in hitro vključi ustrezne strokovnjake za rešitev v celotni družbi Poly. Družba Poly bo izdala interna obvestila, s katerimi bo obvestila ekipo za upravljanje storitev Poly, da so strankini primeri za podporo presegli določene časovne omejitve.

Upravljanje incidentov

Družba Poly si bo komercialno razumno prizadevala zagotoviti popravek ali začasno rešitev, če ugotovi, da bi bila takšna začasna rešitev ustrezen odziv v določenih okoliščinah.

Možnost izboljšanja podpore na lokaciji

Po oddaljeni diagnostiki napake izdelka Poly, ki jo izvede inženir za tehnično podporo Poly, bo med delovnim časom na lokacijo stranke poslan pooblaščen tehnik, ki bo namestil nadomestni del. Tehnik družbe Poly bo pri razreševanju težav usklajeval dejavnosti odpravljanja težav in preizkušanja s tehnično podporo družbe Poly in strankino določeno kontaktno osebo.⁴

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

² Če Poly določi, da težavo povzroča okolje partnerja za oblak ali je povezana z njim, bo na zahtevo stranke pri partnerju za oblak poskusil odpreti zahtevek za incident, zabeležil ugotovitve in stranki posredoval številko za sledenje incidenta partnerja za oblak. Stranka mora imeti s partnerjem za oblak sklenjeno obstoječo pogodbo o podpori. Družba Poly bo odgovorna za neposredno sodelovanje s partnerjem za oblak (če to dovoli partner za oblak) pri razreševanju ali prihodnjih posodobitvah stanja za stranko. Če zahtevka za incident ni mogoče odpreti, bo družba Poly stranki posredovala ugotovitve in jo napotila na partnerja za oblak, ki bo poskusil najti rešitev. Na zahtevo bo ekipa za podporo Poly sodelovala v skupnih klicih s partnerjem za oblak z namenom osamitve in razreševanja težav v imenu skupne stranke z uporabo opredeljenih eskalacijskih postopkov, dogovorjenih s partnerji za oblak.

³ Za razpoložljive popuste se obrnite na lokalnega prodajalca.

⁴ Podpora na lokaciji stranke je na voljo za doplačilo, njena razpoložljivost pa je odvisna od lokacije stranke in vrste izdelka Poly. Podpora na lokaciji Poly ne vključuje namestitve nadgrajenih programske opreme, namestitve katerih koli posodobitev izdelkov Poly ali podpore za konfiguracijo izdelka Poly. Družba Poly lahko po lastni presoji namesti posodobitve programske opreme, ki so potrebne za obnovitev kritega izdelka v stanje delovanja. Družba Poly bo v sodelovanju s stranko čim hitreje poslala tehnika na lokacijo.

Podatki