

Poly+

Απολαύστε απόλυτη ξεγνοιασιά γνωρίζοντας ότι η Poly σας καλύπτει μέρα νύχτα. Λάβετε άμεσα ανταλλακτικά εξαρτήματα υλικού[1] όπου τα χρειάζεστε, με προπληρωμένη αποστολή για παράδοση την επόμενη ημέρα, και ελαχιστοποιήστε τον χρόνο διακοπής λειτουργίας. Επωφεληθείτε από την αναβαθμισμένη πρόσβαση σε ένα λογισμικό premium και απολαύστε βελτιωμένη εμπειρία συνεργασίας ευκολότερα από ποτέ. Ξεκλειδώστε τις δυνατότητες του εφικτού.

Βοήθεια όλο το εικοσιτετράωρο όπου κι αν βρίσκεστε

Οι λύσεις Poly είναι απολύτως αξιόπιστες, αλλά σε περίπτωση που συμβεί κάτι, είμαστε εδώ για να σας βοηθήσουμε οποιαδήποτε στιγμή, μέρα ή νύχτα.

Θα επιστρέψετε στην εργασία σας σε χρόνο μηδέν

Η Poly παρέχει προηγμένη αντικατάσταση στοιχείων υλικού[1] για οποιοδήποτε ελαττωματικό εξάρτημα. Εάν χρειάζεται κάποιο ανταλλακτικό για την επίλυση ενός προβλήματος, η Poly αναλαμβάνει τα έξοδα μεταφοράς για παράδοση την επόμενη εργάσιμη ημέρα, προτού επιστρέψετε το ελαττωματικό εξάρτημα.

Poly+

Χαρακτηριστικά

Υποστήριξη συνεργατών οικοσυστήματος Cloud (ECPS)

Η Υποστήριξη συνεργατών οικοσυστήματος cloud (Ecosystem Cloud Partner Support - ECPS) βελτιώνει τους χρόνους απόκρισης στις λύσεις οικοσυστήματος cloud Poly, ενεργώντας ως το κύριο σημείο επαφής σας. Όταν η υποστήριξη Poly λάβει αίτημα για ένα προϊόν Poly που χρησιμοποιείται σε εγκεκριμένο Στρατηγικό περιβάλλον cloud συνεργάτη και εντοπίσει ότι το πρόβλημα σχετίζεται με το Περιβάλλον cloud συνεργάτη, θα συνεργαστούμε απευθείας με τον Συνεργάτη cloud για να επιλύσουμε το πρόβλημα.[2]

Αναβαθμισμένα εργαλεία Πληροφορικής που βελτιώνουν την εμπειρία χρήστη

Αναβαθμισμένα εργαλεία πληροφορικής που διασφαλίζουν ότι οι συσκευές είναι ενημερωμένες και λειτουργικές, με ειδοποιήσεις κατάστασης, εργαλεία δικτύου και καταγραφή ελέγχου. Απολαύστε υπηρεσίες πληροφορικής που είναι κυρίως προληπτικές, με ταχύτερο χρόνο απόκρισης για καλύτερη εμπειρία χρήστη και ευρύτερη υλοποίηση.

Αναβαθμίσεις και ενημερώσεις λογισμικού

Η Poly διαθέτει τις αναβαθμίσεις και τις ενημερώσεις λογισμικού συστημάτων χωρίς επιπλέον χρέωση. Η Poly δημοσιεύει όλα το ευρέως διαθέσιμα προγράμματα λογισμικού στην Πύλη υποστήριξης Poly ή μέσω του Poly Lens. Το Poly Lens και το Poly Lens Desktop μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την υλοποίηση των πιο πρόσφατων ενημερώσεων λογισμικού της συσκευής.

Πρόσβαση στην εξατομικευμένη πύλη υποστήριξης

Η εξατομικευμένη Πύλη υποστήριξης σας επιτρέπει να καταχωρίζετε προϊόντα, να αναζητάτε άδειες χρήσης, να δημιουργείτε και να ελέγχετε αιτήματα υποστήριξης, να ελέγχετε αντικαταστάσεις εξαρτημάτων, να πραγματοποιείτε λήψεις τεκμηρίωσης προϊόντων και λογισμικού τελικού σημείου Poly.

Εκπτώσεις σε επαγγελματικές υπηρεσίες

Οι πελάτες με έγκυρη σύμβαση Poly+ δικαιούνται αποκλειστικές εκπτώσεις στις Επαγγελματικές υπηρεσίες. [3]

Διαχείριση κλιμάκωσης

Η ομάδα διαχείρισης της υποστήριξης Poly συντονίζει την κλιμάκωση των προβλημάτων, παραπέμποντάς τα γρήγορα στους κατάλληλους ειδικούς λύσεων της Poly. Η Poly θα αποστέλλει εσωτερικές ειδοποιήσεις προς τη διαχείριση του τμήματος υποστήριξης της Poly, όταν τα περιστατικά πελατών υπερβαίνουν τα καθορισμένα χρονικά όρια.

Διαχείριση συμβάντων

Η Poly θα καταβάλει τις επαγγελματικά εύλογες προσπάθειες για να προσφέρει μια επίλυση ή έναν εναλλακτικό τρόπο αντιμετώπισης, εάν η Poly κρίνει ότι η εν λόγω λύση αποτελεί την καταλληλότερη απόκριση δεδομένου των περιστάσεων.

Επιλογή βελτίωσης για την επιτόπια υποστήριξη

Μετά την απομακρυσμένη διάγνωση βλάβης ενός προϊόντος Poly από έναν μηχανικό τεχνικής υποστήριξης της Poly, ένας εξουσιοδοτημένος τεχνικός θα μεταβεί στον χώρο του πελάτη κατά τις εργάσιμες ώρες για να εγκαταστήσει το ανταλλακτικό. Ο τεχνικός της Poly θα συντονίσει τις δραστηριότητες αντιμετώπισης προβλημάτων και δοκιμών με την τεχνική υποστήριξη της Poly και την καθορισμένη επαφή του πελάτη για την επίλυση του προβλήματος.[4]

[1] poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement .
[2] Εάν η Poly διαπιστώσει ότι το πρόβλημα προκαλείται ή σχετίζεται με το περιβάλλον cloud συνεργάτη, κατόπιν αιτήματος του πελάτη, η Poly θα προσπαθήσει να ανοίξει ένα αίτημα συμβάντος με τον Συνεργάτη cloud, να καταγράψει τα ευρήματα και να παράσχει τον αριθμό παρακολούθησης συμβάντος του Συνεργάτη Cloud στον πελάτη. Αποτελεί ευθύνη του πελάτη να έχει έγκυρη σύμβαση υποστήριξης με τον Συνεργάτη cloud. Η Poly θα είναι υπεύθυνη για την απευθείας συνεργασία με τον Συνεργάτη cloud (εφόσον επιτρέπεται από τον Συνεργάτη cloud) σχετικά με την επίλυση ή τις μελλοντικές ενημερώσεις κατάστασης στον πελάτη. Εάν δεν είναι εφικτό να ανοίξει αίτημα περιστατικού, η Poly θα παράσχει στον πελάτη ευρήματα και θα τον παραπέμψει στον Συνεργάτη cloud για επίλυση. Εάν ζητηθεί, η ομάδα υποστήριξης Poly θα συμμετάσχει σε κοινές κλήσεις με τον Συνεργάτη cloud για την απομόνωση και την επίλυση προβλημάτων εκ μέρους του κοινού πελάτη, χρησιμοποιώντας καθορισμένες διαδικασίες κλιμάκωσης που εφαρμόζονται με τους Συνεργάτες cloud.
[3] Επικοινωνήστε με τον τοπικό μεταπωλητή σας για τις διαθέσιμες εκπτώσεις.
[4] Η επιτόπια υποστήριξη είναι διαθέσιμη με επιπλέον χρέωση και η διαθεσιμότητα εξαρτάται από την τοποθεσία του πελάτη και τον τύπο προϊόντος Poly. Η επιτόπια υποστήριξη της Poly δεν περιλαμβάνει την εγκατάσταση αναβαθμίσεων λογισμικού, την εγκατάσταση βελτιώσεων προϊόντων Poly ή υποστήριξη διαμόρφωσης προϊόντων Poly. Κατά την απόλυτη διακριτική της ευχέρεια, η Poly μπορεί να εγκαταστήσει ενημερώσεις λογισμικού που απαιτούνται για την επαναφορά του καλυπτόμενου προϊόντος σε λειτουργική κατάσταση. Η Poly θα συνεργαστεί με τον πελάτη για την αποστολή ενός τεχνικού στον χώρο το συντομότερο δυνατό.

Φύλλο δεδομένων

© Copyright 2023 HP Development Company, L.P. Οι πληροφορίες που περιέχονται στο παρόν μπορεί να αλλάξουν χωρίς προειδοποίηση. Οι μοναδικές εγγυήσεις για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της HP αναφέρονται στις ρητές δηλώσεις εγγύησης που συνοδεύουν αυτά τα προϊόντα και τις υπηρεσίες. Κανένα στοιχείο του παρόντος δεν μπορεί να ερμηνευτεί ως πρόσθετη εγγύηση. Η HP δεν φέρει ευθύνη για τεχνικά ή συντακτικά λάθη ή παραλείψεις στο παρόν.

Οκτώβριος 2023