



Som en Poly-sertifisert tjenestepartner får du Poly+-støtten du trenger med muligheten til å heve samarbeidsopplevelsen for kundene dine. Dra nytte av et døgntkontinuerlig økosystem for skypartnerstøtte, forhåndsutskifting av maskinvare¹ og utvalgte rabatter på profesjonelle tjenester.²

Poly+-støtte drevet av deg

Forbedre støtteporteføljen din med partnermerket Poly+, som tilbyr premiumstøtte basert på din spesifikke forretningsmodell – under ditt merke til dine kunder. Og som en Poly-sertifisert tjenestepartner mottar du alle fordelene med Poly+.

Hjelp døgnet rundt uansett hvor du er

Løsninger fra Poly er bunnsolide, men hvis en hendelse finner sted, står vi klar til å hjelpe deg til alle døgnetstider. Poly-sertifiserte tjenestepartnere kan kontakte Poly døgnet rundt for å motta kundestøtte for sine kunders løsninger.³

Vi sørger for at kunden din er oppe og går i løpet av kort tid

Poly leverer forhåndsutskifting av maskinvare¹ for enhver defekt maskinvarekomponent. Hvis en reservedel kreves for å løse et problem, sender Poly delen for levering neste virkedag, med fraktkostnader betalt, før du returnerer den defekte komponenten.⁴

Funksjoner

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS)

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS) forbedrer svartidene i Poly-aktiverte skyløsninger for økosystemet ved å fungere som ditt primære kontaktpunkt. Når Poly finner ut at problemet er relatert til skypartnermiljøet, vil vi jobbe direkte med skypartneren vår for å løse problemet.

Oppgraderte IT-verktøy

Som sertifisert partner får du tilgang til oppgraderte IT-verktøy med statusvarsler, nettverksverktøy og overvåkingslogging. Transformer IT-tjenester fra reaktive til proaktive – det skaper raskere responstid som gir deg overlegne brukeropplevelser og større adopsjon.

Programvareoppgraderinger og -oppdateringer

Poly gjør systemprogramvareoppgraderinger og -oppdateringer tilgjengelig uten ekstra kostnad. Poly publiserer all generelt tilgjengelig programvare til Poly-støtteportalen eller via Poly Lens. Poly Lens og Poly Lens stasjonær PC kan brukes til å distribuere de nyeste programvareoppdateringene for enheten.

Tilgang til utpekt støtteportal

Den utpekte støtteportalen inkluderer funksjonalitet for kundekontoene dine, inkludert produktregistrering, søke etter lisenser, opprette og gjennomgå serviceforespørsler, sjekke utskifting av deler, nedlasting av produktdokumentasjon og nedlasting av Poly-programvare.

Rabatter på profesjonelle tjenester

Rabatter på profesjonelle tjenester er tilgjengelige for partnere ved kjøp av partnermerket Poly+.

Eskaleringsadministrasjon

Polys støtteadministrasjonsteam eskalerer problemer raskt og engasjerer seg med Poly-spesialister for umiddelbar løsning.

Tilleggsutstyr for støtte på stedet

Poly teknisk støtte vil samarbeide med ingeniøren din for å diagnostisere kundeproblemer eksternt. Om nødvendig sender vi en tekniker til kunden. Poly-teknikeren vil samarbeide direkte med kunden din for å komme frem til en løsning.⁵

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

² Denne tjenesten er bare tilgjengelig for Poly-sertifiserte tjenestepartnere og er tilgjengelig i hele verden. Partnere er kvalifiserte til å kjøpe partnermerkede Poly+-tjenester for Poly-løsninger som de er tjenestesertifiserte til å støtte. Opprettholder alle tjenestesertifikasjonskrav som definert av Poly. Sørg for at alt teknisk personell har fullført og opprettholder nødvendig Poly-opplæring for gjeldende sertifiseringer for partnertjenester. Sørg for at kunden kjøper den samme tjenesten, inkludert eventuelle alternativer, for alle nye tilleggsprodukter fra Poly som er kjøpt eller oppdaget i produksjon under tjenesteperioden. Partneren vil også varsle Poly når nye bestillinger på Poly-produkter blir registrert. Poly kan etter eget skjønn avslå å gi tjenestestøtte hvis kunden ikke inkluderer alle sine Poly-produkter under denne tjenesten.

³ Partnere kan kontakte kundestøtte 24x7.

⁴ Partner er ansvarlig for installering og konfigurering av alle reservedeler levert av Poly som en del av den partnermerkede Poly+-tjenesten.

⁵ Støtte på stedet er tilgjengelig til en tilleggsavgift, og tilgjengelighet er underlagt kundens plassering og Poly-produkttype. Poly-støtte på stedet inkluderer ikke installering av programvareoppdateringer, installering av eventuelle Poly-produktforbedringer eller konfigureringsstøtte for Poly-produkter. Poly kan etter eget skjønn installere programvareoppdateringer som kreves for å gjenopprette et dekket produkt til driftsmessig tilstand.

Dataark