Als gecertificeerd partner van Poly Services profiteer je van de Poly+ Support die je nodig hebt en kun je de samenwerking met jouw klanten naar een hoger niveau tillen. Profiteer van 24x7 ondersteuning voor ecosystemen van cloudpartners, geavanceerde hardwarevervanging[1] en korting op bepaalde Professional Services.[2]

Poly+ Support aangeboden door jou

Breid je ondersteuningsportfolio uit met Partner Branded Poly+, een premium ondersteuningsservice op basis van jouw specifieke bedrijfsmodel die onder jouw merk wordt geboden aan jouw klanten. En als gecertificeerd partner van Poly Services profiteer je van alle voordelen van Poly+.

De hele dag ondersteuning, waar u ook bent

Poly-oplossingen zijn ijzersterk, maar als er zich een incident voordoet, staan wij dag en nacht klaar om je te helpen. Gecertificeerde servicepartners van Poly kunnen 24x7 contact opnemen met Poly om ondersteuning te vragen voor de oplossing van hun klant.[3]

Wij zorgen ervoor dat jouw klant zo snel mogelijk weer aan de slag kan

Poly biedt geavanceerde hardwarevervanging[1] voor defecte hardwarecomponenten. Als een vervangend onderdeel nodig is om een probleem op te lossen, wordt het verzonden tegen verzendkosten betaald door Poly en geleverd op de volgende werkdag voordat je het defecte onderdeel retourneert.[4]

Functies

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS)

ECPS (Ecosystem Cloud Partner Support) verbetert de reactietijden bij voor Poly geschikte ecosysteem-cloudoplossingen door op te treden als jouw primaire aanspreekpunt. Als Poly ontdekt dat het probleem gerelateerd is aan de omgeving van de cloudpartner, zullen we samen met deze cloudpartner het probleem proberen op te lossen.

Geüpgradede IT-tools

Als gecertificeerd partner krijg je toegang tot verbeterde IT-tools met statusmeldingen, netwerktools en auditregistratie. Transformeer IT-services van reactief naar proactief voor een snellere responstijd met geweldige gebruikerservaringen en meer gebruiksgemak.

Softwareupgrades en -updates

Poly stelt upgrades en updates van systeemsoftware kosteloos beschikbaar. Poly plaatst alle algemeen beschikbare software op de Poly Support Portal of via Poly Lens. Poly Lens en Poly Lens Desktop kunnen worden gebruikt voor het implementeren van de laatste updates van de apparaatsoftware.

Toegang tot de Support Portal

Onze Support Portal biedt functionaliteit voor jouw klantaccounts, zoals het registreren van producten, het zoeken naar licenties, het aanmaken en bekijken van servicetickets, het bekijken van reserveonderdelen en het downloaden van productdocumentatie en Poly-software.

Kortingen op Professional Services

Kortingen op Professional Services zijn beschikbaar voor partners bij de aanschaf van Partner Branded Poly+.

Escalatiebeheer

Het supportbeheerteam van Poly escaleert problemen snel en schakelt Poly-specialisten in om tot een oplossing te komen.

Uitbreidingsoptie onsite support

De technische ondersteuning van Poly werkt samen met jouw engineer om problemen van klanten op afstand te diagnosticeren. Indien nodig sturen we een technicus naar de locatie van jouw klant. De Poly-technicus werkt direct samen met jouw klant om tot een oplossing te komen.[5]

[1] poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement .
[2] Deze wereldwijde service is alleen beschikbaar voor gecertificeerde partners van Poly Services. Partners komen in aanmerking voor het aanschaffen van Partner Branded Poly+ Services voor Poly-oplossingen waarvoor ze gecertificeerd zijn om deze te ondersteunen. Omvat alle certificeringsvereisten voor services zoals gedefinieerd door Poly. Zorg ervoor dat alle technische medewerkers de vereiste training van Poly hebben gevolgd en onderhouden voor toepasselijke partnerservicecertificeringen. Zorg ervoor dat de klant dezelfde service aanschaft, inclusief opties, voor alle nieuwe aanvullende Poly-producten die worden aangeschaft of geproduceerd tijdens de looptijd van de service. De partner brengt tevens Poly op de hoogte van het plaatsen van nieuwe orders voor Poly-producten. Poly kan, naar eigen goeddunken, weigeren serviceondersteuning te bieden als de klant niet al zijn Poly-producten opneemt onder deze service.
[3] Partners kunnen 24x7 contact opnemen met Support.
[4] De partner is verantwoordelijk voor het installeren en configureren van alle vervangende onderdelen die door Poly worden geleverd als onderdeel van de Partner Branded Poly+ Service.
[5] Onsite ondersteuning is beschikbaar tegen extra kosten en de beschikbaarheid is afhankelijk van de locatie van de klant en het type Poly-product. Onsite ondersteuning van Poly omvat niet de installatie van software-upgrades, de installatie van Poly-productuitbreidingen of configuratieondersteuning voor Poly-producten. Poly kan naar eigen goeddunken software-updates installeren die nodig zijn om het gedekte product weer operationeel te krijgen.

© Copyright 2023 HP Development Company, L.P. De informatie in dit document kan zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd. De van toepassing zijnde garanties voor HP producten en diensten zijn vastgelegd in de uitdrukkelijke garantiebepalingen die bij dergelijke producten en diensten op fysieke en/of elektronische wijze worden meegeleverd of gepubliceerd op website(s) van HP. Niets in dit document mag als een aanvullende garantie worden opgevat. HP is niet aansprakelijk voor technische en/of redactionele fouten c.q. weglatingen in dit document.

November 2023