En tant que partenaire certifié des services Poly, vous bénéficiez des solutions d'assistance Poly+ dont vous avez besoin pour garantir une expérience de collaboration optimale pour vos clients. Profitez d'une assistance pour les partenaires de l'écosystème cloud 24 h/24, 7 j/7, du remplacement matériel avancé[1] et de remises exclusives sur certains services professionnels[2].

Faites de votre entreprise la force motrice de Poly+

Enrichissez votre portefeuille de services d'assistance avec le service Poly+ pour marque partenaire et offrez à vos clients un service d'assistance haut de gamme adapté à votre modèle commercial, le tout sous votre propre marque. En tant que partenaire certifié des services Poly, vous bénéficiez également de tous les avantages de Poly+.

Une assistance disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, où que vous soyez

Nos produits Poly sont conçus pour être extrêmement fiables, mais notre équipe d'assistance reste prête à intervenir à tout moment, de jour comme de nuit, si jamais vous rencontrez un problème. Les partenaires certifiés des services Poly peuvent contacter l'équipe de Poly 24 h/24, 7 j/7 pour demander de l'aide pour la solution de leur client[3].

Votre client sera à nouveau opérationnel en un rien de temps

Poly offre un service de remplacement de matériel anticipé[1] pour tout composant matériel défectueux. Si une pièce de rechange est nécessaire pour résoudre votre problème, Poly prendra en charge les frais d'expédition afin que la pièce vous soit livrée le jour ouvrable suivant. Vous pourrez ensuite retourner la pièce défectueuse[4].

Fiche technique

Caractéristiques

Assistance pour les partenaires de l'écosystème Cloud

L'assistance pour les partenaires de l'écosystème cloud offre des temps de réponse améliorés pour les solutions compatibles avec Poly, puisqu'il s'agit de votre point de contact principal. Si Poly détermine que le problème est lié à l'environnement partenaire cloud, nous collaborerons directement avec notre partenaire cloud pour résoudre le problème.

Outils informatiques mis à niveau

En tant que partenaire certifié, accédez à des outils informatiques mis à niveau avec des notifications de statut, des outils réseau et des journaux d'audit. En adoptant une approche proactive plutôt que réactive, les services informatiques sont en mesure de répondre plus rapidement aux besoins des utilisateurs, améliorant ainsi leur expérience et favorisant l'adoption.

Mises à niveau et mises à jour logicielles

Poly met à votre disposition des mises à niveau et des mises à jour logicielles du système sans frais supplémentaires. Poly publie tous les logiciels disponibles sur le Portail d'assistance Poly ou via Poly Lens. Poly Lens et Poly Lens Desktop peuvent être utilisés pour déployer les dernières mises à jour logicielles du périphérique.

Accès au portail d'assistance dédié

Le portail d'assistance dédié comprend des fonctionnalités pour vos comptes clients, telles que l'enregistrement de produits, la recherche de licences, la création et le suivi de tickets de service, la recherche de pièces de rechange, ainsi que le téléchargement de la documentation produit et du logiciel Poly.

Remises sur les services professionnels

Les partenaires peuvent bénéficier de remises exclusives sur les services professionnels s'ils souscrivent au service Poly+ pour marque partenaire.

Gestion de la procédure d'escalade

L'équipe de gestion de l'assistance Poly coordonne l'escalade des problèmes et trouve rapidement les spécialistes appropriés pour résoudre les problèmes urgents.

Option d'amélioration de l'assistance sur site

L'assistance technique Poly travaillera en collaboration avec votre ingénieur pour diagnostiquer à distance les problèmes des clients. Si nécessaire, nous enverrons un technicien sur le site de votre client. Le technicien de Poly travaillera directement avec votre client pour résoudre le problème[5].

[1] poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement.
[2] Ce service est uniquement disponible pour les partenaires certifiés pour les services Poly et est disponible dans le monde entier. Les partenaires certifiés des services Poly peuvent souscrire aux services Poly+ pour marque partenaire pour leurs solutions Poly prises en charge. Respectez toutes les exigences de certification de services telles que définies par Poly. Veillez à ce que tout le personnel technique ait suivi et bénéficie de la formation continue Poly requise pour les certifications de services applicables pour les partenaires. Veillez à ce que le client achète le même service, y compris toutes les options, pour tous les nouveaux produits Poly supplémentaires achetés ou découverts en production pendant la durée du service. Le partenaire informera également Poly lorsque de nouvelles commandes de produits Poly seront passées. Si le client n'inclut pas tous ses produits Poly dans le cadre de ce service, Poly se réserve le droit de refuser de fournir un service d'assistance.
[3] Les partenaires peuvent contacter l'équipe d'assistance 24 h/24, 7 j/7.
[4] Le partenaire est responsable de l'installation et de la configuration de toutes les pièces de rechange fournies par Poly dans le cadre du service Poly+ pour marque partenaire.
[5] L'assistance sur site est disponible moyennant des frais supplémentaires. La disponibilité dépend de l'emplacement des clients et du type de produit Poly. L'assistance sur site Poly n'inclut pas l'installation des mises à niveau logicielles, l'installation de toute amélioration de produits Poly ou l'assistance à la configuration de produits Poly. Poly peut à sa seule discrétion installer des mises à jour logicielles requises pour la restauration du produit couvert à un état opérationnel.

Fiche technique

© Copyright 2023 HP Development Company, L.P. Les informations contenues dans le présent document peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis. Les seules garanties relatives aux produits et services HP sont énoncées dans les déclarations de garantie expresse fournies avec ces produits et services. Aucune information du présent document ne saurait être considérée comme constituant une garantie complémentaire. HP décline toute responsabilité quant aux éventuelles erreurs ou omissions techniques ou rédactionnelles qui pourraient être constatées dans le présent document.

Novembre 2023