



Ako certifikovaný servisný partner spoločnosti Poly získate požadovanú podporu Poly+ s výkonom na zlepšenie spolupráce vašich zákazníkov. Využite nepretržitú podporu systému cloudových partnerov, predbežnú výmenu hardvéru¹ a vybrané zľavy na profesionálne služby.²

Podpora Poly+ s energiou od vás

Zlepšite svoje portfólio podpory pomocou značkovej partnerskej služby Poly+, ktorá vašim zákazníkom ponúka prémiovú podporu založenú na konkrétnom obchodnom modeli – pod vašou značkou. Ako certifikovaný partner služieb Poly získate všetky výhody služby Poly+.

Nepretržitá pomoc bez ohľadu na to, kde sa nachádzate

Na riešenia spoločnosti Poly sa môžete plne spoľahnúť. V prípade technického problému vám pomôžeme kedykoľvek, vo dne aj v noci. Certifikovaní servisní partneri Poly sa môžu obrátiť na spoločnosť Poly 24 hodín denne a 7 dní v týždni, aby získali podporu pre svoje zákaznicke riešenie.³

Váš zákazník sa bude môcť okamžite vrátiť k používaniu produktu

Spoločnosť Poly poskytuje predbežnú výmenu hardvéru¹ pre akýkoľvek hardvérový komponent, ktorý zlyhal. Ak je na vyriešenie problému potrebný náhradný diel, odošle sa skôr, než vrátite chybný diel. Poplatky za doručenie v nasledujúci pracovný deň zaplatí spoločnosť Poly.⁴

Funkcie

Podpora Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS)

Podpora Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS) zlepšuje časy odozvy v cloudových riešeniach systémov využívajúcich produkty Poly a funguje ako primárne kontaktné miesto. Keď spoločnosť Poly zistí, že sa problém týka prostredia cloudového partnera, na riešení problému bude spolupracovať priamo s cloudovým partnerom.

Inovované IT nástroje

Ako certifikovaný partner získate prístup k inovovaným IT nástrojom s upozoreniami na stav, sieťovým nástrojom a denníku auditu. Premeňte IT služby z reaktívnych na proaktívne, čo vám umožní rýchlejšie časy odozvy, špičkové používateľské skúsenosti a dokonalejšie prijatie.

Inovácie a aktualizácie softvéru

Spoločnosť Poly sprístupňuje inovácie a aktualizácie systémového softvéru bez ďalších poplatkov. Spoločnosť Poly zverejňuje všetok všeobecne dostupný softvér na portáli podpory spoločnosti Poly alebo prostredníctvom aplikácie Poly Lens. Pomocou aplikácií Poly Lens a Poly Lens Desktop možno nasadzovať najnovšie aktualizácie softvéru zariadenia.

Prístup k špeciálnemu portálu podpory

Špeciálny portál podpory obsahuje funkcie pre zákaznícke kontá vrátane registrácie produktu, vyhľadávania licencií, vytvárania a kontroly žiadostí o poskytnutie služby, kontroly náhradných dielov, sťahovania dokumentácie k produktu a softvéru spoločnosti Poly.

Zľavy na profesionálne služby

Zľavy na profesionálne služby sú pre partnerov k dispozícii pri kúpe značkovej partnerskej služby Poly+.

Riadenie eskalácie

Riadiaci tím podpory Poly rýchlo eskaluje problémy a spolupracuje so špecialistami zo spoločnosti Poly na ich urgentnom riešení.

Rozšírená možnosť podpory na mieste

Technická podpora spoločnosti Poly spolupracuje s vaším technikom na vzdialenej diagnostike problémov zákazníka. V prípade potreby vyšleme k zákazníkovi technika. Technik spoločnosti Poly bude spolupracovať priamo so zákazníkom na zabezpečení riešenia.⁵

¹ poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement.
² Táto služba je dostupná len certifikovaným partnerom služieb Poly a je dostupná na celom svete. Partneri majú nárok na nákup značkových partnerských služieb Poly+ pre riešenia spoločnosti Poly, na podporu ktorých majú certifikáciu služieb. Musia sa dodržať všetky požiadavky na certifikáciu služieb, ako ich definuje spoločnosť Poly. Zabezpečte, aby všetci technickí pracovníci absolvovali a udržiavali požadované školenie spoločnosti Poly pre príslušné certifikácie partnerských služieb. Zabezpečte, aby si zákazník zakúpil rovnakú službu vrátane akýchkoľvek možností pre všetky nové dodatočné produkty Poly zakúpené alebo objavené vo výrobe počas trvania služby. Partner tiež oznámi spoločnosti Poly odoslanie nových objednávok produktov Poly. Spoločnosť Poly môže na základe vlastného uváženia odmietnuť poskytovanie podpory pre službu, ak zákazník nezahrne do tejto služby všetky svoje produkty Poly.
³ Partneri sa môžu obrátiť na podporu 24 hodín denne a 7 dní v týždni.
⁴ Partner zodpovedá za inštaláciu a konfiguráciu všetkých náhradných dielov poskytovaných spoločnosťou Poly v rámci značkovej partnerskej služby Poly+.
⁵ Podpora na mieste je k dispozícii za dodatočný poplatok a dostupnosť závisí od polohy zákazníka a typu produktu Poly. Podpora spoločnosti Poly na mieste nezahŕňa inštaláciu inovácií softvéru, inštaláciu akýchkoľvek zlepšení produktu Poly ani podporu konfigurácie produktu Poly. Spoločnosť Poly môže podľa vlastného uváženia inštalovať aktualizácie softvéru, ktoré sú potrebné na obnovenie prevádzkového stavu krytého produktu.

Produktový list

