



Som Poly-certificeret servicepartner kan du få alt den Poly+-support, du skal bruge, så du kan give kunderne en endnu bedre oplevelse af samarbejdet. Du får fordel af økosystemet med cloud-partnersupport døgnet rundt, udvidet hardwareombytning¹ samt rabat på udvalgte professionelle services.²

Poly+-support, som drives af dig

Udvid din supportportefølje Poly+ med partnerbrand, der tilbyder førsteklasses support baseret på din specifikke forretningsmodel – med dit brand – til dine kunder. Som certificeret Poly-servicepartner får du alle fordelene ved Poly+.

Hjælp døgnet rundt – uanset hvor du er

Poly-løsninger er gennemprøvede, men skulle der opstå en hændelse, er vi klar til at hjælpe dig når som helst – både dag og nat. Poly-certificerede servicepartnere kan kontakte Poly døgnet rundt for at få support til deres kunders løsninger.³

Vi får din kunde op at køre på ingen tid

Poly sørger for udvidet hardwareombytning¹ af alle fejlbehæftede hardwarekomponenter. Hvis det kræver en reservedel at løse et problem, betaler Poly fragtomkostningerne for levering næste hverdag, inden du returnerer den defekte.⁴

Funktioner

Økosystem med cloud-partnersupport (ECPS)

Økosystemet med cloud-partnersupport (ECPS) forbedrer svartiderne i Poly-aktiverede økosystemer med cloud-løsninger ved at fungere som dit primære kontaktpunkt. Når Poly konstaterer, at problemet er relateret til cloud-partnermiljøet, arbejder vi direkte sammen med vores cloud-partner for at løse problemet.

Opgraderede IT-værktøjer

Som certificeret partner får du adgang til opgraderede IT-værktøjer med statusmeddelelser, netværkswærktøjer og logføring af kontroller. Gør IT-servicer reaktive i stedet for proaktive – få hurtigere svartid, der giver endnu bedre brugeroplevelser og større pålidelighed.

Softwareopgraderinger og -opdateringer

Poly stiller systemsoftwareopgraderinger og -opdateringer til rådighed uden yderligere omkostninger. Poly lægger alt almindeligt tilgængeligt software på Poly-supportportalen eller på Poly Lens. Poly Lens og Poly Lens Desktop kan bruges til at installere de seneste softwareopdateringer til enheder.

Adgang til supportportal

Supportportalen omfatter funktionaliteter til dine kundekonti, herunder registrering af produkter, søgning i licenser, oprettelse og gennemgang af serviceanmodninger, kontrol af ombytning af dele, mulighed for at downloade produktdokumentation og Poly-software.

Rabatter på professionelle services

Rabatter på professionelle services er tilgængelige for partnere, når de køber Poly+ med partnerbrand.

Ekskaleringsstyring

Polys supportadministrationsteam eskalere problemer hurtigt og kontakter Poly-specialister for at løse problemerne hurtigst muligt.

Mulighed for forbedring på stedet

Polys tekniske support samarbejder med din tekniker om fjerndiagnosticering af kundens problemer. Hvis det er nødvendigt, sender vi en tekniker ud til din kunde. Poly-teknikeren arbejder direkte sammen med din kunde for at sikre en løsning.⁵

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

² Denne service er kun tilgængelig for certificerede Poly-servicepartnere og fås i hele verden. Partnere er berettigede til at købe Poly+-services med partnerbrand til Poly-løsninger, som de er servicecertificeret til at yde support til. Opretholder alle krav til servicecertificering, som de er defineret af Poly. Sørg for, at alt teknisk personale har fuldført og vedligeholder påkrævet Poly-oplæring til gældende certifikat(er) til partnerservices. Sørg for, at kunden køber den samme service, herunder alle muligheder for alle nye Poly-produkter, der er købt eller sat i produktion i løbet af den periode, hvor servicen løber. Partneren skal desuden give Poly besked, når der er afgivet ordrer på nye Poly-produkter. Poly kan efter eget skøn afvise at yde servicesupport, hvis kunden ikke inkluderer alle Poly-produkter i denne service.

³ Partnere kan kontakte support døgnet rundt.

⁴ Partner er ansvarlig for installation og konfiguration af alle reservedele, der leveres af Poly som en del af Poly+-servicen med partnerbrand.

⁵ Support på stedet fås mod et tillægsgebyr, og tilgængeligheden afhænger af kundens lokation og typen af Poly-produkt. Poly-support på stedet omfatter ikke installation af softwareopgraderinger, installation af Poly-produktforbedringer eller support til konfiguration af Poly-produkter. Poly kan efter eget skøn installere softwareopdateringer, som er påkrævede for at gendanne det dækkede produkt til en operationel tilstand.

Datablad