



Poly+

Poly è sempre al vostro fianco, in ogni momento. Usate la sostituzione anticipata dell'hardware¹ ovunque vi troviate, con spedizione prepagata il giorno lavorativo successivo per ridurre al minimo il tempo di inattività. E non perdetevi la possibilità di accedere al software premium: migliorare la vostra esperienza di collaborazione non potrebbe essere più facile. Liberate tutto il potenziale del possibile.

Assistenza 24 ore su 24 ovunque vi troviate

Le soluzioni Poly sono affidabilissime, ma se dovesse verificarsi un imprevisto saremo pronti ad aiutarvi in qualsiasi momento.

Un sistema pronto all'uso in tempo zero

Poly offre la sostituzione anticipata¹ di qualsiasi componente hardware guasto. Qualora sia necessario un componente di ricambio per risolvere un problema, questo sarà spedito da Poly, che si farà carico di tutti i costi di trasporto, tramite corriere espresso con consegna il giorno lavorativo successivo, ancora prima che restituiate il prodotto guasto.

Funzioni

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS)

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS) migliora i tempi di risposta nelle soluzioni cloud dell'ecosistema abilitato per Poly, fungendo da punto di contatto principale. Quando il supporto Poly riceve una richiesta per un prodotto Poly utilizzato in un ambiente Strategic Cloud Partner approvato e rileva che il problema è correlato all'ambiente Cloud Partner, collaborerà direttamente con il Cloud Partner per la risoluzione.²

Strumenti IT aggiornati che migliorano l'esperienza utente

Strumenti IT aggiornati che garantiscono che i dispositivi siano sempre aggiornati e operativi, con notifiche sullo stato, strumenti di rete e registri di audit. Trasformate i servizi IT da reattivi a proattivi, ottenendo tempi di risposta più rapidi per esperienze utente migliori.

Aggiornamenti del software

Poly mette a disposizione gli aggiornamenti del software di sistema senza costi aggiuntivi. Poly pubblica tutto il software normalmente disponibile sul portale di assistenza Poly o tramite Poly Lens. Per distribuire gli aggiornamenti software più recenti è possibile utilizzare Poly Lens e Poly Lens Desktop.

Accesso al portale di supporto designato

Il portale di supporto designato consente di registrare i prodotti, cercare le licenze, creare e rivedere i ticket di assistenza, controllare la sostituzione dei componenti, scaricare la documentazione del prodotto e scaricare il software degli endpoint Poly.

Sconti sui servizi professionali

I clienti con un contratto Poly+ in essere possono usufruire di sconti esclusivi sui servizi professionali.³

Gestione dell'escalation

Il team di gestione dell'assistenza Poly coordina l'escalation dei problemi e coinvolge rapidamente gli specialisti all'interno di Poly. Poly invierà notifiche interne per avvisare la gestione dell'assistenza Poly quando le richieste di assistenza dei clienti superano soglie prestabilite.

Gestione degli incidenti

Poly compirà sforzi commerciali ragionevoli per fornire una correzione o una soluzione alternativa qualora determini che tale soluzione rappresenti una risposta appropriata alla situazione.

Opzione avanzata di assistenza in sede

A seguito della diagnosi da remoto di guasto di un prodotto Poly da parte di un tecnico dell'assistenza Poly, un tecnico autorizzato verrà inviato presso la sede del cliente in orario lavorativo per installare il componente di ricambio. Il tecnico di Poly coordinerà le attività di risoluzione dei problemi e di test con il supporto tecnico Poly e con il contatto designato dal cliente al fine di risolvere il problema.⁴

Scheda tecnica

© Copyright 2023 HP Development Company, L.P. Le informazioni qui contenute possono subire variazioni senza preavviso. Le uniche garanzie sui prodotti e sui servizi HP sono esposte nelle dichiarazioni di garanzia esplicita che accompagnano i suddetti prodotti e servizi. Nulla di quanto qui contenuto può essere interpretato come garanzia aggiuntiva. HP declina ogni responsabilità per errori tecnici o editoriali od omissioni qui contenuti.

Ottobre 2023

—