



Como un partner certificado de servicios Poly, podrás obtener el servicio de asistencia técnica de Poly+ que necesites para mejorar la experiencia colaborativa de tus clientes. Beneficiate del servicio de asistencia técnica para partners del ecosistema en la nube 24x7, de un servicio avanzado de sustitución de hardware¹ y de descuentos específicos en servicios profesionales.²

Servicio de asistencia técnica de Poly+ impulsado por ti

Mejora tu portfolio de servicios de asistencia técnica con Partner Branded Poly+ ofreciendo un servicio de asistencia técnica prémium basado en tu modelo de negocio específico: con tu marca y para tus clientes. Y, como un partner certificado para ofrecer servicios de Poly, te beneficiarás de todas las ventajas de Poly+.

Ayuda las 24 horas del día, con independencia de dónde se encuentre

A pesar de que las soluciones de Poly funcionan a la perfección, si ocurriese algún problema, estamos siempre aquí para ayudarte a cualquier hora del día o de la noche. Los partners certificados de servicios Poly pueden ponerse en contacto con Poly 24x7 para disfrutar del servicio de asistencia técnica en referencia a la solución de su cliente.³

Solucionaremos rápidamente los problemas de tu cliente

Poly ofrece un servicio avanzado de sustitución de hardware¹ en el caso de que falle algún componente de hardware. En el caso de que fuera necesaria una pieza de repuesto para solucionar el problema, Poly la enviará y asumirá el coste de transporte para entregarla al siguiente día laborable y antes de que devuelvas la pieza defectuosa.⁴

Funciones

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS)

El servicio de asistencia técnica para partners del ecosistema en la nube (ECPS, por sus siglas en inglés) mejora los tiempos de respuesta en las soluciones del ecosistema en la nube habilitadas por Poly al actuar como su principal punto de contacto. Siempre que Poly descubra que el problema está relacionado con el entorno de partners en la nube, trabajaremos directamente con nuestro partner en la nube para solucionar el problema.

Herramientas de IT actualizadas

Como un partner certificado, podrás tener acceso a herramientas de IT avanzadas con notificaciones de estado, herramientas de red y registros de auditoría. Transforma los servicios de IT de reactivos a proactivos: mejora los tiempos de respuesta para mejorar las experiencias de usuario y lograr una mayor adopción.

Actualizaciones de software

Poly proporciona actualizaciones de software del sistema sin coste adicional. Poly publica todo el software disponible de forma general en el portal de soporte de Poly o a través de Poly Lens. Poly Lens y Poly Lens Desktop se pueden utilizar para implementar las últimas actualizaciones de software de dispositivos.

Acceso al portal del servicio de asistencia técnica designado

El portal del servicio de asistencia técnica designado incluye funcionalidades para las cuentas de tus clientes, incluido el registro de productos, la búsqueda de licencias, la creación y revisión de solicitudes de servicio técnico, la comprobación de la existencia de piezas de repuesto, la descarga de la documentación de los productos y la descarga del software de Poly.

Descuentos de servicios profesionales

Los descuentos en servicios profesionales se encuentran disponibles para partners al comprar Partner Branded Poly+.

Gestión de la escalación

El equipo de gestión del servicio de asistencia técnica de Poly puede escalar rápidamente cualquier problema y solicitar la intervención de los especialistas de Poly con el fin de ofrecer una resolución urgente.

Opción de mejora de soporte local

El servicio de asistencia técnica de Poly colaborará con tu ingeniero en el diagnóstico a distancia de los problemas de los clientes. Si fuera necesario, enviaremos un técnico a las instalaciones de tu cliente. El técnico de Poly trabajará directamente con tu cliente para garantizar una resolución.⁵

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

² Este servicio solo se encuentra disponible para los partners certificados de servicios Poly en todo el mundo. Los partners pueden adquirir servicios Partner Branded Poly+ en el caso de soluciones Poly para las que disponen de certificación de servicios. Este servicio mantiene todos los requisitos de certificación de servicios definidos por Poly. Asegúrate de que todo el personal técnico haya completado y esté al día de la formación exigida por Poly para disponer de las certificaciones de servicios para partners. Asegúrate de que el cliente adquiera el mismo servicio, incluida cualquier opción, para todos los nuevos productos Poly adicionales adquiridos o que estén en producción durante el periodo de vigencia del servicio. Asimismo, el partner notificará a Poly siempre que se realicen pedidos de nuevos productos Poly. Poly puede, a su entera discreción, declinar la prestación del servicio si el cliente no incluye todos sus productos Poly en este servicio.

³ Los partners se pueden poner en contacto con el servicio de asistencia técnica 24x7.

⁴ El partner es responsable de la instalación y configuración de todas las piezas de repuesto facilitadas por Poly como parte del servicio Partner Branded Poly+.

⁵ El servicio de asistencia técnica en las instalaciones se encuentra disponible por una cuota adicional y su disponibilidad está sujeta a la ubicación del cliente y al tipo de producto Poly. El servicio de asistencia técnica en las instalaciones de Poly no incluye ni la instalación de las actualizaciones de software, ni la instalación de mejoras de cualquier producto Poly, ni el servicio de asistencia técnica de configuración de productos Poly. A su entera discreción, Poly podrá instalar las actualizaciones de software que sean necesarias para restaurar el producto cubierto por el servicio a su condición operativa.

Ficha técnica