



Större trygghet med Poly, vi hjälper till, dygnet runt. Få förhandsbyte av hårdvara¹, var som helst och med förbetald frakt nästa dag, för minimala driftstopp. Ta även del av uppgraderad åtkomst till förstklassig programvara – det har aldrig varit enklare att förbättra samarbetet. Frigör potentialen och gör det möjligt.

Support dygnet runt, oavsett var ni befinner er

Polys produktlösningar är gedigna men om en incident inträffar är vi här för att hjälpa till, när som helst, dygnet runt.

Återgå till normal drift på nolltid

Poly erbjuder förhandsbyte av hårdvara¹ för alla felaktiga hårdvarukomponenter. Om en reservdel krävs för att korrigera ett problem skickas den helt utan fraktkostnad med leverans nästa arbetsdag, innan den felaktiga behöver returneras.

Support för molnpartnersystem (ECPS)

Support för molnpartnersystem (ECPS) förbättrar svarstiderna i ekosystem med Poly-aktiverade molnlösningar genom att fungera som en primär kontaktpunkt. När Polys supportteam tar emot en begäran om en Poly-produkt som används i ett godkänt strategisk molnpartnersystem och upptäcker att problemet är relaterat till omnämnda system, arbetar vi istället direkt med vår molnpartner för att lösa problemet.²

Uppgraderade IT-verktyg förbättrar användarupplevelsen

Uppgraderade IT-verktyg som garanterar att enheterna är uppdaterade och i drift med statusmeddelanden, nätverksverktyg och loggfiler för granskning. Transformera IT-tjänster från att vara reaktiva till proaktiva – möjliggör snabbare svarstider för bästa möjliga användarupplevelser och större acceptans.

Uppgraderingar och uppdateringar för programvara

Poly erbjuder uppgraderingar och uppdateringar av systemens programvaror, helt utan extra kostnad. Poly gör all allmänt tillgänglig programvara tillgänglig på Poly-supportportalen eller via Poly Lens. Poly Lens och Poly Lens Desktop kan användas för att driftsätta de senaste programuppdateringarna.

Särskild åtkomst till supportportalen

En särskild supportportal gör det möjligt att registrera produkter, söka efter licenser, skapa och granska serviceärenden, kontrollera byte av reservdelar samt ladda ned produktdokumentation och Polys enhetsprogramvara.

Rabatter på professionella tjänster

Kunder med ett aktuellt Poly+-avtal är berättigade till exklusiva rabatter på professionella tjänster.³

Eskaleringshantering

Polys supportteam samordnar eskaleringen av problem och engagerar snabbt våra Poly-specialister för att hitta rätt lösning. Poly skickar interna meddelanden för att varna Polys serviceverksamhet när kundsupportärenden inte längre ligger inom fastställda gränsvärden.

Incidenthantering

Poly använder kommersiellt rimliga ansträngningar för att erbjuda en korrigering eller lösning, om Poly fastställer att en sådan lösning skulle vara ett lämpligt svar under omständigheterna.

Alternativ med utökad support på plats

När ett fel på en Poly-produkt diagnostiseras på distans av en Poly-supporttekniker skickas en auktoriserad tekniker till kunden, under kontorstid, för att installera reservdelen. Polys tekniker samordna felsökningar och tester med Polys tekniska support och kundens utsedda kontaktperson, för att korrigera problemet.⁴

¹ poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement.
² Om Poly fastställer att problemet har orsakats av, eller är relaterat till molnpartners system, försöker Poly, på kundens begäran, öppna ett incidentärende med molnleverantören, dokumentera problemen och tillhandahålla molnpartners incidentspåringsnummer till kunden. Kunden ansvarar för att ha ett befintligt supportavtal med sin molnpartner. Poly ska ansvara för att arbeta direkt med molnpartnern (när så tillåts av molnpartnern) för att ta fram en lösning eller erbjuda framtida statusuppdateringar till kunden. Om det inte är möjligt att öppna ett incidentärende förser Poly kunden med resultaten från kontrollen och hänvisar kunden till molnpartnern för en lösning. Om så begärs deltar Polys supportteam i gemensamma samtal med molnpartnern för att hjälpa till att isolera och lösa problem, på uppdrag av deras gemensamma kund, med hjälp av molnpartners redan fastställda eskaleringsprocesser.
³ Kontakta en lokal återförsäljare för tillgängliga rabatter.
⁴ Support på plats kan erbjudas mot en extra avgift, och tillgängligheten beror på platsen där kunden befinner sig och typen av Poly-produkt. Polys support på plats inkluderar inte installationen av programvaruuppgraderingar, installationen av några förbättringar av Poly-produkter eller hjälp med konfiguration av Poly-produkter. Efter eget gottfinnande kan Poly installera de programuppdateringar som krävs för att återställa produkten i fråga till funktionsduglig drift. Poly samarbetar med kunden för att en tekniker ska komma på plats så snart som möjligt.

Datablad