Zachowaj spokój dzięki wsparciu Poly w każdym momencie. Zyskaj zaawansowaną wymianę sprzętu[1] w dowolnym miejscu, a także z góry opłaconą wysyłkę w następnym dniu dla minimalizacji przestojów w pracy. Możesz również odnieść korzyści z poprawionego dostępu do oprogramowania klasy premium, usprawniając swoje doświadczenia w zakresie współpracy w niespotykanym wcześniej stopniu. Odkryj potencjał

Całodobowa pomoc niezależnie od tego, gdzie się znajdujesz

Rozwiązania Poly są wyjątkowo trwałe, jeśli jednak pojawi się problem, zapewnimy pomoc w każdym momencie.

Zadbamy o błyskawiczny powrót do pracy

Poly zapewnia zaawansowaną wymianę sprzętu[1] dla dowolnego komponentu, który uległ awarii. Jeśli do rozwiązania problemu wymagana jest część zamienna, zostanie ona wysłana, a opłaty za dostawę w następnym dniu roboczym będą uiszczone przez Poly, zanim zostanie zwrócone urządzenie, które uległo awarii.

Dane techniczne

Właściwość

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS)

Rozwiązanie Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS) poprawia czasy reakcji w rozwiązaniach chmurowych wykorzystujących Poly, działając jako główny punkt kontaktowy. Gdy zespół pomocy technicznej Poly otrzyma żądanie dotyczące strategicznego środowiska partnera w zakresie chmury oraz uzna, że jest ono związane ze środowiskiem tego partnera, bezpośrednio podejmie z nim współpracę w celu rozwiązania problemu.[2]

Rozszerzone narzędzia informatyczne poprawiające doświadczenia klienta

Zmodernizowane narzędzia informatyczne, które gwarantują, że urządzenia są aktualne i będą działać, zapewniając przy tym powiadomienia o stanie, narzędzia sieciowe i dzienniki audytów. Przekształć usługi informatyczne, zmieniając je z reaktywnych na proaktywne – zapewnij szybsze reakcje, poprawiając w ten sposób doświadczenia użytkownika i usprawniając wdrażanie.

Aktualizacje i usprawnienia oprogramowania

Poly umożliwia aktualizacje oprogramowania systemowego bez dodatkowych opłat. Poly z reguły zamieszcza całe dostępne oprogramowanie w portalu pomocy technicznej Poly lub za pośrednictwem Poly Lens. Poly Lens i Poly Lens Desktop można wykorzystywać do wdrażania najnowszych aktualizacji oprogramowania urządzeń.

Dostęp do dedykowanego portalu pomocy technicznej

Dedykowany portal pomocy technicznej Poly umożliwia rejestrowanie produktów, wyszukiwanie licencji, tworzenie i przeglądanie zgłoszeń serwisowych, sprawdzanie części zamiennych, pobieranie dokumentacji produktu i oprogramowania punktu końcowego Poly.

Zniżki na usługi Professional

Klienci z aktualną umową Poly+ mogą korzystać z wyjątkowych zniżek w zakresie usług Professional.[3]

Zarządzanie eskalacjami

Zespół zarządzania pomocą techniczną Poly koordynuje eskalację problemów i szybko angażuje odpowiednich specjalistów w zakresie rozwiązania. Poly wysyła wewnętrzne alerty, aby powiadomić zespół zarządzania usługami, gdy termin realizacji danych spraw związanych z obsługą klienta zostanie przekroczony.

Zarządzanie zdarzeniami

Poly dołoży wszelkich, uzasadnionych z komercyjnego punktu widzenia starań w celu zapewnienia naprawy lub alternatywnego rozwiązania problemu, jeśli stwierdzi, że takie rozwiązanie jest odpowiednie w danej sytuacji.

Opcja rozszerzenia pomocy technicznej na miejscu

Po zdalnej diagnostyce awarii produktu Poly przez inżyniera ds. pomocy technicznej, autoryzowany technik zostanie wysłany do siedziby klienta w godzinach roboczych w celu zainstalowania części zamiennej. Technik Poly będzie koordynował rozwiązywanie problemów i testowanie z pomocą techniczną Poly oraz wyznaczoną przez klienta osobą do kontaktu.[4]

[1] poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement.
[2] Jeśli Poly określi, że dany problem został spowodowany przez lub jest związany ze środowiskiem partnera w zakresie chmury, na żądanie klienta podejmie próbę otwarcia i uporania się z danym incydentem, udokumentowania wniosków oraz zapewnienia numeru śledzenia incydentu klientowi. Klient jest odpowiedzialny za posiadanie istniejącej umowy wsparcia ze swoim partnerem w zakresie chmury Poly będzie podejmować bezpośrednią współpracę z partnerem w zakresie chmury (o ile będzie to możliwe ze strony tego partnera) w odniesieniu do rozwiązywania obecnych lub przyszłych aktualizacji statusów dla klienta. Jeśli nie będzie można otworzyć nowego żądania w zakresie incydentu, Poly zapewni klientowi odpowiednie informacje i skieruje go do partnera w zakresie chmury w celu rozwiązania problemu. Na żądanie zespół pomocy technicznej Poly będzie uczestniczyć we wspólnych rozmowach z partnerem w zakresie chmury, aby rozdzielić i rozwiązać problemy wspólnego klienta przy użyciu określonego procesu eskalacji we współpracy z partnerem w zakresie chmury.
[3] Skontaktuj się z lokalnym pośrednikiem sprzedaży, aby poznać dostępne zniżki.
[4] Wsparcie na miejscu jest dostępne za dodatkową opłatą i zależy od lokalizacji klienta oraz typu produktu Poly. Pomoc techniczna na miejscu świadczona przez Poly nie obejmuje instalacji aktualizacji oprogramowania, instalacji poprawek w ramach dowolnego produktu Poly lub pomocy w jego konfiguracji. Poly może według własnego uznania zainstalować aktualizacje oprogramowania, które są wymagane do przywrócenia danego produktu do działania. Poly będzie współpracować z klientem, aby zapewnić na miejscu wsparcie technika tak szybko, jak będzie to możliwe.

Dane techniczne

© Copyright 2023 HP Development Company, L.P. Informacje zawarte w niniejszym dokumencie mogą ulec zmianie bez powiadomienia. Jedyne gwarancje, jakich firma HP udziela na produkty i usługi, są określone w oświadczeniach gwarancyjnych dostarczanych wraz z tymi produktami i usługami. Żadne informacje przedstawione w niniejszym dokumencie nie powinny być interpretowane jako dodatkowa gwarancja. Firma HP nie ponosi odpowiedzialności za błędy techniczne lub redakcyjne oraz braki występujące w niniejszym dokumencie.

Październik 2023