



Hodte starosti za hlavu s vědomím, že vám společnost Poly kryje záda ve dne i v noci. Minimalizujte prostoje díky předběžné výměně hardwaru¹, kdekoli ji potřebujete, a předplacenému dodání do druhého dne. Navíc můžete využívat lepší přístup k prémiovému softwaru a podpořit tak spolupráci. Odhalte potenciál možného.

Nepřetržitá pomoc bez ohledu na to, kde se nacházíte

Řešení Poly jsou pevná jako skála, ale pokud dojde k incidentu, jsme tu pro vás kdykoli, ve dne i v noci.

Můžete se spolehnout na obnovení provozu během chvilky

Poly poskytuje předběžnou výměnu hardwaru¹ za jakýkoli vadný hardwarový komponent. Pokud je k vyřešení problému zapotřebí náhradní díl, bude odeslán s dopravným hrazeným společností Poly a dodáním další pracovní den, ještě než vadný díl vrátíte.

Funkce

Podpora ekosystému cloudových partnerů (ECPS)

Podpora ekosystému cloudových partnerů (ECPS) zlepšuje reakční dobu v cloudových řešeních s podporou ekosystému Poly tím, že funguje jako primární kontaktní místo. Pokud podpora společnosti Poly obdrží žádost o produkt Poly používaný v prostředí schváleného strategického cloudového partnera a zjistí, že problém souvisí s prostředím cloudového partnera, budeme na vyřešení problému spolupracovat přímo s cloudovým partnerem.²

Vylepšené IT nástroje zlepšující uživatelské prostředí

Vylepšené IT nástroje, které zajišťují aktuálnost a funkčnost zařízení díky oznámením o stavu, síťovým nástrojům a protokolování auditů. Přeměňte IT služby z reaktivních na proaktivní – umožněte rychlejší reakci a zajistěte tak uživatelům jednodušší využití a lepší nasazení.

Aktualizace a upgrady softwaru

Poly poskytuje aktualizace a upgrady systémového softwaru bez dalších poplatků. Společnost Poly zveřejňuje veškerý obecně dostupný software na portálu podpory Poly nebo přes Poly Lens. Poly Lens a Poly Lens Desktop lze použít k nasazení nejnovějších aktualizací softwaru zařízení.

Přístup k určenému portálu podpory

Určený portál podpory umožňuje registrovat produkty, vyhledávat licence, vytvářet a prohlížet servisní listky, kontrolovat výměny dílů, stahovat produktovou dokumentaci a stahovat software pro koncová zařízení Poly.

Slevy na profesionální služby

Zákazníci s platnou smlouvou Poly+ mají nárok na exkluzivní slevy na profesionální služby.³

Správa eskalace

Tým pro správu podpory společnosti Poly koordinuje eskalaci problémů a rychle zapojuje správné specialisty na řešení v celé společnosti Poly. Společnost Poly bude provádět interní oznámení, aby upozornila vedení servisních služeb společnosti Poly, když případy zákaznické podpory překročí stanovené hraniční hodnoty.

Správa incidentů

Společnost Poly vynaloží komerčně přiměřené úsilí k zajištění opravy nebo alternativního řešení, pokud společnost Poly rozhodne, že takové řešení by za daných okolností bylo vhodnou reakcí.

Možnost rozšíření podpory u zákazníka

Po vzdálené diagnostice poruchy výrobku Poly technikem technické podpory společnosti Poly bude v pracovní době na místo zákazníka vyslán autorizovaný technik, který nainstaluje náhradní díl. Technik společnosti Poly bude koordinovat řešení problémů a testování s technickou podporou společnosti Poly a kontaktní osobou určenou zákazníkem s cílem vyřešit problém.⁴

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

² Pokud společnost Poly zjistí, že problém je způsobený prostředím partnera pro cloudové služby nebo s ním souvisí, pokusí se na přání zákazníka podat žádost o incidentu u cloudového partnera, zdokumentovat zjištění a poskytnout zákazníkovi sledovací číslo incidentu cloudového partnera. Zákazník je povinen mít uzavřenou smlouvu o podpoře se svým cloudovým partnerem. Společnost Poly bude odpovědná za přímou spolupráci s cloudovým partnerem (pokud to cloudový partner povolí) ohledně řešení nebo budoucích aktualizací stavu pro zákazníka. Pokud není možné otevřít žádost o incident, společnost Poly poskytne zákazníkovi zjištění a odkáže ho na cloudového partnera, aby problém vyřešil. Na požádání se tým podpory Poly zúčastní společných hovorů s cloudovým partnerem, aby izoloval a vyřešil problémy jménem společného zákazníka s využitím definovaných eskalačních procesů zavedených u cloudových partnerů.

³ Informace o dostupných slevách získáte u místního prodejce.

⁴ Podpora v místě u zákazníka je k dispozici za příplatek a její dostupnost závisí na lokalitě zákazníka a typu produktu Poly. Podpora společnosti Poly v místě u zákazníka nezahrnuje instalaci aktualizací softwaru, instalaci jakýchkoli vylepšení produktů Poly ani podporu konfigurace produktů Poly. Poly může podle vlastního uvážení nainstalovat aktualizace softwaru, které jsou nutné k obnovení provozuschopnosti podporovaného produktu. Společnost Poly bude spolupracovat se zákazníkem, aby byl technik na místě co nejrychleji.

Datový list