



Enquanto Parceiro Certificado de Serviços Poly, obtenha o Suporte da Poly+ de que necessita com o poder de elevar a experiência colaborativa dos seus clientes. Beneficie do Suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana, da substituição antecipada de hardware¹ e de descontos em determinados Serviços Profissionais.²

Suporte Poly+ ao seu lado

Melhore a sua oferta de Suporte com a Poly+ com Marca de Parceiro, oferecendo suporte premium com base no seu modelo de negócio específico - com a sua marca para os seus clientes. E, enquanto Parceiro Certificado de Serviços Poly, recebe todos os benefícios da Poly+.

Ajuda 24 horas por dia, onde quer que esteja

As soluções Poly são extremamente robustas, mas se ocorrer algum incidente, estamos aqui para o ajudar a qualquer hora do dia ou da noite. Os Parceiros Certificados de Serviços Poly podem contactar a Poly 24 horas por dia, 7 dias por semana, para receberem suporte para a sua solução de cliente.³

Teremos o seu cliente operacional num instante

A Poly fornece a substituição antecipada de hardware¹ para qualquer componente de hardware avariado. Se for necessária uma peça de substituição para resolver um problema, esta será enviada com portes de envio pagos pela Poly com entrega no dia útil seguinte, antes de devolver a peça avariada.⁴

Funcionalidades

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS)

O Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS) melhora o tempo de resposta em soluções cloud do ecossistema habilitadas pela Poly, atuando como o seu principal ponto de contato. Quando a Poly verificar que o problema está relacionado com o ambiente do Parceiro Cloud, trabalharemos diretamente com o nosso Parceiro Cloud para resolver o problema.

Ferramentas de TI atualizadas

Enquanto parceiro certificado, obtenha acesso a ferramentas de TI atualizadas com notificações de estado, ferramentas de rede e registo de auditoria. Transforme os serviços de TI de reativos para pró-ativos, possibilitando um tempo de resposta mais rápido para proporcionar melhores experiências de utilizador e maior adoção.

Melhoramentos e atualizações de software

A Poly disponibiliza melhoramentos e atualizações de software do sistema sem qualquer custo adicional. A Poly publica todo o software geralmente disponível no Portal de Suporte Poly ou através da Poly Lens. A Poly Lens e o Poly Lens Desktop podem ser usados para implementar as mais recentes atualizações de software de dispositivos.

Acesso ao Portal de Suporte designado

O Portal de Suporte designado inclui funcionalidades para as contas dos seus clientes, incluindo registo de produtos, pesquisa de licenças, criação e revisão de pedidos de assistência, verificação de substituições de peças, download da documentação do produto e download do software Poly.

Descontos em Serviços Profissionais

Os descontos em Serviços Profissionais estão disponíveis para os parceiros quando adquirem Serviços Poly+ com Marca de Parceiro.

Gestão de encaminhamentos

A equipa de gestão de suporte da Poly encaminha rapidamente os problemas e envolve especialistas da Poly para resoluções urgentes.

Opção de Melhoria do Suporte no Local

O suporte técnico da Poly trabalha com o seu engenheiro para diagnosticar remotamente os problemas dos clientes. Se necessário, enviaremos um técnico ao local do seu cliente. O técnico da Poly cooperará diretamente com o cliente para garantir a resolução do problema.⁵

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

² Este Serviço só está disponível para Parceiro Certificado de Serviços Poly e está disponível em todo o mundo. Os parceiros são elegíveis para adquirir Serviços Poly+ com Marca de Parceiro para as soluções Poly para as quais tenham Certificação de Serviços. Mantém todos os requisitos de Certificação de Serviços conforme definido pela Poly. Assegurar que todo o seu pessoal técnico completou e mantém a formação exigida pela Poly para a(s) certificação(ões) de serviços de Parceiros aplicável(eis). Assegurar que o cliente adquire o mesmo serviço, incluindo quaisquer opções, para todos os novos produtos adicionais da Poly adquiridos ou descobertos em produção durante o período de vigência do serviço. O Parceiro também notificará a Poly quando forem efetuadas novas encomendas de produtos Poly. A Poly pode, a seu exclusivo critério, recusar-se a prestar apoio ao Serviço se o Cliente não incluir todos os seus produtos Poly neste Serviço.

³ Os Parceiros podem contactar o serviço de suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7).

⁴ O Parceiro é responsável pela instalação e configuração de todas as peças de substituição fornecidas pela Poly como parte do Serviço Poly+ com Marca de Parceiro.

⁵ O Suporte no Local está disponível por um valor adicional, e a disponibilidade depende da localização do Cliente e do tipo de Produto Poly. O Suporte no Local da Poly não inclui a instalação de atualizações de software, a instalação de quaisquer melhoramentos dos produtos Poly ou a assistência à configuração dos produtos Poly. A seu exclusivo critério, a Poly pode instalar atualizações de software que sejam necessárias para restaurar a condição operacional do produto coberto.

Folha de dados