

Idéal pour les partenaires certifiés des services Poly qui ont des clients qui utilisent des solutions Poly Immersive Telepresence. Bénéficiez d'une assistance d'experts disponibles 24 h/24, 7 j/7 pour leurs installations afin de garantir une utilisation optimale de leurs produits Poly et de maximiser leur retour sur investissement¹.

Assistance 24 h/24, 7 j/7 pour votre solution Poly ITP

Grâce à notre numéro de téléphone spécifique à votre pays², vous bénéficierez d'une assistance 24 h/24, 7 j/7 pour la solution Immersive Telepresence de Poly prise en charge par vos clients. Notre équipe d'assistance technique vous aide à diagnostiquer, configurer et résoudre les problèmes liés aux produits Poly couverts par ce service.

Vos clients seront à nouveau opérationnels en un rien de temps

Poly offre un service de remplacement de matériel anticipé³ pour tout composant matériel défectueux couvert par le service. Nous expédions gratuitement un remplacement, pour une livraison le jour ouvrable suivant⁴.

Caractéristiques

Gestion de la procédure d'escalade

L'équipe de gestion de l'assistance Poly coordonne l'escalade des problèmes en différents niveaux d'expertise technique, et trouve rapidement les spécialistes appropriés pour résoudre les problèmes complexes des clients. Des notifications internes alerteront l'équipe de Poly si vos demandes d'assistance dépassent les délais impartis.

Gestion des incidents

Poly s'engage à déployer tous les efforts commercialement raisonnables pour corriger le problème ou proposer une solution alternative si Poly estime que cela est justifié dans les circonstances en question⁵.

Maintenance préventive

Le partenaire proposera une visite annuelle de maintenance préventive sur site pour Polycom OTX, RPX et RealPresence Immersive Studios. Elle inclut une évaluation technique spécifique au produit pour vérifier qu'il fonctionne selon les spécifications du fabricant⁶.

Mises à niveau et mises à jour logicielles

Bénéficiez de mises à niveau et de mises à jour logicielles du système sans frais supplémentaires. Le logiciel généralement disponible est accessible depuis votre portail d'assistance dédié ou via Poly Lens. Le partenaire est responsable de l'installation du logiciel généralement disponible Immersive Telepresence pour le client⁷.

Accès au portail d'assistance dédié

Avec l'accès au portail d'assistance dédié, les partenaires peuvent enregistrer des produits, rechercher des licences, créer et suivre des tickets de service, trouver des pièces de rechange, ainsi que télécharger la documentation des produits ou le logiciel Poly.

¹ Nous recommandons fortement à nos partenaires de fournir de manière proactive à notre équipe d'assistance technique un accès distant pour tous les produits Poly couverts par ce service. L'accès distant permet à l'équipe Poly de résoudre les problèmes plus rapidement.

² Poly fournira un numéro de téléphone spécifique au pays concerné lorsque cela est possible.

³ poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement

⁴ Les pièces de rechange fournies par Poly sont soit neuves, soit équivalentes en termes de performances si elles sont utilisées avec les produits Poly. Elles sont garanties pendant 90 jours à compter de la date d'expédition. Les pièces retirées des produits Poly pour leur remplacement deviennent la propriété de Poly et doivent être renvoyés à destination des centres de service Poly locaux (à l'adresse indiquée sur l'emballage de retour envoyé au préalable par Poly, le cas échéant) au cours des 10 jours ouvrables suivant la réception de la pièce de rechange. Alternativement, le client sera facturé conformément à la grille des tarifs en vigueur de Poly pour le produit ou le composant Poly, telle que publiée dans le catalogue des prix de Poly. • Le processus d'autorisation de retour de marchandise (RMA) pour le remplacement des écrans CRT, LCD et plasma prend généralement 2 à 7 jours ouvrables, en fonction de l'emplacement du site client. • Pendant la première année suivant la date d'installation, les dessus de table, les éclairages et les meubles sont couverts par notre garantie. Si l'un de ces articles est défectueux en raison d'une mauvaise installation ou d'un défaut de fabrication, Poly le remplacera pendant la première année. Veuillez noter qu'il peut être nécessaire d'attendre jusqu'à 6 semaines pour que les articles soient transportés jusqu'au site du client. • Les consommables, tels que les batteries, les lampes, les ampoules et les éclairages, relèvent de la responsabilité du client. Ces articles doivent être achetés par le client et ne sont pas admissibles pour un remplacement anticipé ou une autorisation de retour de marchandise (RMA).

⁵ L'objectif de temps de réponse est défini comme le délai qui s'écoule entre la soumission d'un problème par le partenaire et la prise de contact d'un ingénieur d'assistance Poly avec ce partenaire pour déclencher le processus de dépannage.

⁶ La maintenance préventive sera planifiée à l'avance, à une heure qui convient à la fois au client et à Poly, pendant les heures normales de travail. Veuillez noter que cette visite de maintenance préventive ne s'applique pas aux salles Immersive Flex.

⁷ Le client est responsable de l'installation du logiciel généralement disponible Immersive Telepresence. Poly Lens et l'application Poly Lens peuvent être utilisés pour déployer les dernières mises à jour logicielles du périphérique.

Fiche technique