



Som en certifierad Poly-tjänstepartner erbjuder ni den Poly+-support som behövs med kraften att ta kundens samarbetsupplevelse till en ny nivå. Ta del av support för molnpartnersystem dygnet runt, förhandsbyte av hårdvara¹ och speciella rabatter på professionella tjänster.²

Support för Poly+ som drivs av er

Förbättra utbudet med supportlösningar med partnermärkt Poly+ som erbjuder förstklassig support baserat på specifika affärsmodeller – allt sker under ert varumärke och till era kunder. Och som en certifierad Poly-tjänstepartner kan ni ta del av alla fördelar med Poly+.

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. Certifierade Poly-tjänstepartner kan kontakta Poly dygnet runt att få support med kundlösningar.³

Vi hjälper till att återställa kundens drift till normal 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 delen behöver returneras.⁴

Egenskaper

Support för molnpartnersystem (ECPS)

Support för molnpartnersystem (ECPS) förbättrar svarstiderna i ekosystem med Poly-aktiverade molnlösningar genom att fungera som en primär kontaktpunkt. När Poly upptäcker att problemet är relaterat till molnpartners system arbetar vi direkt med vår molnpartner för att lösa problemet.

Uppgraderade IT-verktyg

Som certifierad partner får ni tillgång till uppdaterade IT-verktyg 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 uppdateringar 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

Den särskilda supportportalen erbjuder funktioner för kundkonton inklusive produktregistrering, licenssökning, skapande och granskning av serviceärenden, kontroll av reservdelsbyten samt nedladdning av produktdokumentation och Poly-programvara.

Rabatter på professionella tjänster

Rabatter på professionella tjänster är tillgängliga för våra partner när de köper partnerspecifika Poly+.

Eskaleringshantering

Polys supportteam tar snabbt hand om olika problem och kontaktar Poly-specialister för akuta lösningar.

Alternativ med utökad support på plats

Polys tekniska support arbetar med era tekniker för att diagnostisera kundproblem på distans. Vid behov skickas en tekniker till kundens anläggning. Poly-teknikern arbetar direkt med kunden för att ta fram en lösning.⁵

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

² Den här tjänsten är endast tillgänglig för certifierade Poly-tjänstepartner och finns tillgänglig över hela världen. Våra partner är berättigade att köpa partnermärkta Poly+ tjänster, för Poly-lösningar som de är certifierade att erbjuda support för. Upprätthåller alla tjänstecertifieringskrav såsom de definieras av Poly. Garanterar att all teknisk personal har genomfört och underhåller den Poly-utbildning som krävs för tillämplig tjänstecertifiering som partner. Garanterar att kunden köper samma tjänst, inklusive eventuella tillval, för alla nya ytterligare Poly-produkter som köps eller upptäcks i produktion, under tjänstens löptid. Partnern meddelar även Poly när nya Poly-produktbeställningar har utförts. Poly kan, efter eget gottfinnande, vägra att erbjuda tjänstesupport om kunden inte inkluderar alla sina Poly-produkter under den här tjänsten.

³ Partner kan kontakta support dygnet runt.

⁴ Partner ansvarar för installationen och konfigurationen av alla reservdelar som tillhandahålls av Poly, som en del av partnermärkta Poly+ tjänster.

⁵ Support på plats finns tillgänglig 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 programvaruuppdateringar, 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.

Datablad