

Poly+

U mag er zeker van zijn dat Poly u dag en nacht bijstaat. U krijgt hardwarevervanging vooraf[1], waar u die nodig hebt, met een vooraf betaalde verzending op de volgende dag voor een minimale downtime. En u profiteert van een verbeterde toegang tot premium software, wat uw samenwerkingservaring nog eenvoudiger maakt. Maak optimaal gebruik van alle mogelijkheden.

De hele dag ondersteuning, waar u ook bent

Poly-oplossingen zijn ijzersterk, maar als zich een incident voordoet, staan wij dag en nacht klaar om u te helpen.

Wij zorgen ervoor dat u snel weer aan de slag kunt

Poly biedt hardwarevervanging vooraf[1] voor elk defect hardwareonderdeel. Als u een reserveonderdeel nodig hebt om een probleem op te lossen, verzendt en betaalt Poly de levering hiervan op de volgende werkdag, nog voordat u het defecte onderdeel terugstuurt.

Poly+

Functies

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS)

ECPS (Ecosystem Cloud Partner Support) verbetert de reactietijden bij voor Poly geschikte ecosysteem-cloudoplossingen door op te treden als jouw primaire aanspreekpunt. Wanneer Poly Support een verzoek ontvangt voor een Poly-product dat wordt gebruikt in een goedgekeurde omgeving van een strategische cloudpartner en ontdekt dat het probleem gerelateerd is aan deze partneromgeving, zullen we samen met de cloudpartner het probleem proberen op te lossen.[2]

Geüpgradede IT-tools verbeteren gebruikerservaringen

Geüpgradede IT-tools zorgen ervoor dat apparaten actueel en operationeel zijn met statusmeldingen, netwerktools en auditregistratie. Transformeer IT-services van reactief naar proactief – voor een snellere responstijd met geweldige gebruikerservaringen en meer gebruiksgemak.

Softwareupgrades en -updates

Poly stelt upgrades en updates van systeemsoftware kosteloos beschikbaar. Poly plaatst alle algemeen beschikbare software op de Poly Support Portal of via Poly Lens. Poly Lens en Poly Lens Desktop kunnen worden gebruikt voor het implementeren van de laatste updates van de apparaatsoftware.

Toegang tot de Support Portal

Via onze Support Portal kun je producten registreren, licenties zoeken, servicetickets aanmaken en bekijken, reserveonderdelen bekijken en productdocumentatie en Poly-endpointsoftware downloaden.

Kortingen op Professional Services

Klanten met een lopend Poly+ contract komen in aanmerking voor exclusieve kortingen op Professional Services.[3]

Escalatiebeheer

Het supportbeheerteam van Poly coördineert het escaleren van problemen en schakelt snel de juiste specialisten binnen Poly in voor een oplossing. Poly voert interne meldingen uit om het servicebeheer van Poly te waarschuwen wanneer de customer support cases de vastgestelde drempelwaarden overschrijden.

Incidentbeheer

Poly levert redelijke commerciële inspanningen om een oplossing of workaround te bieden als Poly bepaalt dat een dergelijke workaround onder de gegeven omstandigheden een passende respons is.

Uitbreidingsoptie onsite support

Na een diagnose op afstand van een defect aan een Poly-product door een technische ondersteuningsmedewerker van Poly wordt tijdens kantooruren een bevoegd technicus naar de locatie van de klant gestuurd om het vervangende onderdeel te installeren. De technicus van Poly coördineert de probleemoplossing en testactiviteiten met de technische ondersteuning van Poly en het aangewezen aanspreekpunt van de klant om het probleem op te lossen.[4]

[1] poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement .
[2] Als Poly vaststelt dat een probleem wordt veroorzaakt door of gerelateerd is aan de omgeving van de cloudpartner, zal Poly op verzoek van de klant samen met de cloudpartner een incidentaanvraag openen, de bevindingen documenteren en het incidenttrackingnummer van de cloudpartner aan de klant verstrekken. De klant is verantwoordelijk voor het hebben van een bestaande ondersteuningsovereenkomst met de cloudpartner. Poly zal direct samenwerken met de cloudpartner (indien toegestaan door de cloudpartner) aan oplossingen of toekomstige statusupdates voor de klant. Als het niet mogelijk is om een incidentaanvraag te openen, zal Poly de klant de bevindingen verstrekken en de klant voor oplossing doorverwijzen naar de cloudpartner. Op verzoek zal het ondersteuningsteam van Poly deelnemen aan gezamenlijke gesprekken met de cloudpartner en samen met de cloudpartner namens de gezamenlijke klant problemen identificeren en oplossen aan de hand van gedefinieerde escalatieprocessen.
[3] Neem contact op met jouw lokale wederverkoper voor beschikbare kortingen.
[4] Onsite ondersteuning is beschikbaar tegen extra kosten en de beschikbaarheid is afhankelijk van de locatie van de klant en het type Poly-product. Onsite ondersteuning van Poly omvat niet de installatie van software-upgrades, de installatie van Poly-productuitbreidingen of configuratieondersteuning voor Poly-producten. Poly kan naar eigen goeddunken software-updates installeren die nodig zijn om het gedekte product weer operationeel te krijgen. Poly werkt samen met de klant om zo snel mogelijk een technicus naar de locatie van de klant te sturen.

Datasheet

© Copyright 2023 HP Development Company, L.P. De informatie in dit document kan zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd. De van toepassing zijnde garanties voor HP producten en diensten zijn vastgelegd in de uitdrukkelijke garantiebepalingen die bij dergelijke producten en diensten op fysieke en/of elektronische wijze worden meegeleverd of gepubliceerd op website(s) van HP. Niets in dit document mag als een aanvullende garantie worden opgevat. HP is niet aansprakelijk voor technische en/of redactionele fouten c.q. weglatingen in dit document.

Oktober 2023