

Als Poly Certified Service Partner erhalten Sie den Poly+ Support, den Sie brauchen, sowie die nötige Leistung, um die Zusammenarbeit Ihrer Kund:innen zu etwas Besonderem zu machen. Profitieren Sie rund um die Uhr von den Vorteilen des Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS), Hardware-Vorabaustausch[1] und ausgewählten Rabatten für professionelle Dienstleistungen.[2]

Poly+ Support mit Ihrer Unterstützung

Erweitern Sie Ihr Support-Portfolio um Partner Branded Poly+ und bieten Sie – basierend auf Ihrem spezifischen Geschäftsmodell – Ihren Kund:innen unter Ihrer eigenen Marke einen erstklassigen Support. Als Poly Services Certified Partner erhalten Sie außerdem alle Vorteile von Poly+.

Hilfe rund um die Uhr, egal wo Sie sich befinden

Lösungen von Poly sind grundsolide, aber sollte es dennoch zu einem Zwischenfall kommen, sind wir jederzeit für Sie da, Tag und Nacht. Um Support für die Lösungen ihrer Kund:innen zu erhalten, können sich Poly Certified Service Partner rund um die Uhr an Poly wenden.[3]

Ihre Kund:innen sind in kürzester Zeit wieder einsatzbereit

Poly bietet einen Hardware-Vorabaustausch[1] bei Defekten von Hardwarekomponenten. Wenn ein Ersatzteil benötigt wird, um ein Problem zu beheben, wird es auf Kosten von Poly am nächsten Werktag versandt, bevor Sie das defekte Teil zurückschicken.[4]

Leistungsmerkmale

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS)

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS): Verbessert die Reaktionszeiten bei von Poly bereitgestellten Ökosystem-Cloud-Lösungen, indem er als primärer Ansprechpartner für den Kunden bzw. die Kundin fungiert. Wenn Poly feststellt, dass das Problem mit der Cloud-Partnerumgebung zusammenhängt, arbeiten wir gemeinsam mit unserem Cloud-Partner direkt an einer Lösung.

Verbesserte IT-Tools

Als zertifizierter Partner erhalten Sie Zugriff auf aktualisierte IT-Tools mit Statusbenachrichtigungen, Netzwerk-Tools und Audit-Protokollierung. Verwandeln Sie reaktive IT-Services in proaktive und ermöglichen Sie so schnellere Reaktionszeiten für bessere Benutzererfahrungen und eine höhere Akzeptanz.

Softwareupgrades und -aktualisierungen

Poly stellt Upgrades und Aktualisierungen für die Systemsoftware kostenlos zur Verfügung. Poly veröffentlicht die allgemein verfügbare Software über das Poly Support-Portal oder über Poly Lens. Poly Lens und Poly Lens Desktop können verwendet werden, um die neuesten Software-Updates für Geräte bereitzustellen.

Zugang zum dedizierten Poly Support-Portal

Das dedizierte Support-Portal umfasst Funktionsleistungen für Ihre Kundenkonten, einschließlich der Produktregistrierung, Lizenz-Suche, Erstellung und Überprüfung von Service-Tickets, Überprüfung von Ersatzteilen, Herunterladen von Produktdokumentation und Herunterladen von Poly Software.

Rabatte auf professionelle Dienstleistungen

Beim Kauf von Partner Branded Poly+ erhalten Partner Rabatte auf professionelle Dienstleistungen.

Eskalationsmanagement

Das Support-Management-Team von Poly eskaliert Probleme schnell und setzt sich mit Poly-Spezialisten in Verbindung, um eine dringende Lösung zu finden.

Vor-Ort-Unterstützung – Erweiterungsoption

Der technische Support von Poly arbeitet mit Ihrer Entwicklung zusammen, um Kundenprobleme aus der Ferne zu diagnostizieren. Bei Bedarf entsenden wir eine technische Fachkraft an Ihren Kundenstandort. Der Techniker bzw. die Technikerin von Poly arbeitet direkt mit Ihren Kund:innen zusammen, um eine Lösung zu finden.[5]

[1] poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement.
[2] Dieser Service ist weltweit und ausschließlich für Poly Services Certified Partner verfügbar. Partner sind berechtigt, die Services von Partner Branded Poly+ für Poly Lösungen zu erwerben, für deren Support sie über eine Service-Zertifizierung verfügen. Erfüllt alle von Poly definierten Anforderungen für Service-Zertifizierungen. Stellen Sie sicher, dass das gesamte technische Personal die erforderliche Poly Schulung für die entsprechende(n) Partner-Service-Zertifizierung(en) abgeschlossen hat und die Qualifikation erfüllt. Stellen Sie sicher, dass Kund:innen denselben Service, einschließlich aller Optionen, für alle neuen zusätzlichen Poly Produkte erwerben, die während der Laufzeit des Service gekauft oder in der Produktion angefahren werden. Der Partner wird Poly auch benachrichtigen, wenn neue Poly Produktbestellungen in Auftrag gegeben wurden. Poly kann, nach eigenem Ermessen, die Bereitstellung des Service-Support ablehnen, wenn der Kunde bzw. die Kundin nicht alle seine Poly Produkte in diesen Service einbezieht.
[3] Partner können den Support rund um die Uhr kontaktieren.
[4] Der Partner ist für die Installation und Konfiguration aller Ersatzteile verantwortlich, die er von Poly im Rahmen des Partner Branded Poly+ Service erhält.
[5] Der Vor-Ort-Support ist gegen eine Zusatzgebühr verfügbar, wobei die Verfügbarkeit vom Kundenstandort und der Art des Poly Produkts abhängt. Der Poly Vor-Ort-Support umfasst nicht die Installation von Software-Aktualisierungen, die Installation von jeglichen Poly Produktverbesserungen oder den Poly Produktkonfigurationssupport. Poly kann nach eigenem Ermessen Software-Updates installieren, die erforderlich sind, um das abgedeckte Produkt wieder in einen betriebsfähigen Zustand zu versetzen.

Datenblatt

© Copyright 2023 HP Development Company, L.P. Änderungen vorbehalten. Neben der gesetzlichen Gewährleistung gilt für HP Produkte und Dienstleistungen ausschließlich die Herstellergarantie, die in den Garantieerklärungen für die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen explizit genannt wird. Aus den Informationen in diesem Dokument ergeben sich keinerlei zusätzliche Gewährleistungsansprüche. HP haftet nicht für technische bzw. redaktionelle Fehler oder fehlende Informationen.

November 2023