



UMFASSENDE SUPPORT-SERVICE FÜR GERÄTE VON POLY

POLY+

Sie können sich darauf verlassen, dass Poly Ihnen den Rücken freihält – Tag und Nacht. Niemand kennt sich mit Collaboration-Lösungen besser aus – vor allem dank unseres Fachwissens und unserer Allianzen mit führenden Ökosystempartnern wie Microsoft, Zoom, GoTo, BlueJeans und anderen. Auf die Lösungen von Poly ist Verlass. Sollte dennoch ein Vorfall auftreten, sind Sie auf der sicheren Seite. Ein Vorabaustausch von Hardware* mit Prepay-Versand am nächsten Tag gewährleistet Geschäftskontinuität. Exklusive Rabatte auf professionelle Services sparen Ihrem Unternehmen Zeit und Geld. Mit dem verbesserten Zugang zu Premium-Software ist die Optimierung der Zusammenarbeit Ihres gesamten Unternehmens denkbar einfach. Schöpfen Sie das Potenzial des Möglichen aus.

UMFASSENDE GERÄTEUNTERSTÜTZUNG UND TRANSPARENZ FÜR IHRE HYBRIDEN MITARBEITER

- Unbegrenzte, rund um die Uhr verfügbare technische Unterstützung: Hilfe jederzeit und in jeder Form – per Telefon, Chat, Web, Live-Video.
- **Vorabaustausch von Hardware:** Ersetzen Sie Ihr Gerät mit Prepay-Versand am nächsten Tag und gewährleisten Sie so Geschäftskontinuität.
- Unterstützung von Ökosystem-Cloud-Partnern: Verbesserte Reaktionszeiten bei von Poly bereitgestellten Ökosystem-Cloud-Lösungen.
- Exklusive Rabatte auf professionelle Services: Sparen Sie Ihrem Unternehmen mit besonderen Rabatten Zeit und Geld.
- Verbesserter Zugriff auf Premium-Software: Geben Sie Mitarbeitern der IT-Abteilung leistungsstarke Funktionen an die Hand, z. B. eine Integration mit Tools von Drittanbietern. So wird ein reaktiver Service zum proaktiven Service, für eine bessere Nutzererfahrung und höhere Akzeptanz im gesamten Unternehmen.

ELEMENTE DES SERVICEANGEBOTS

BEVORZUGTER SUPPORT RUND UM DIE UHR

Kunden können sich an Poly wenden, um rund um die Uhr Support für ihre Lösung zu erhalten. Der Support kann über Chat, Telefon, Web und Video erfolgen.

VORAB-ERSATZTEILSERVICE - AM NÄCHSTEN WERKTAG

Poly bietet einen [Vorab-Ersatzteilservice](#) beim Defekt von Hardwarekomponenten an. Stellt der technische Support-Mitarbeiter von Poly fest, dass zum Beheben eines gemeldeten oder diagnostizierten Problems ein Ersatzteil benötigt wird, kümmert sich Poly um den Eilversand dieses Ersatzteils per Spedition für den nächsten Werktag. Poly übernimmt sämtliche Frachtkosten, die beim Vorab-Ersatzteilservice entstehen.

ESKALATIONSMANAGEMENT

Poly hat zur Behebung komplexer Kundenprobleme formelle Eskalationsverfahren aufgestellt. Das Support-Managementteam von Poly koordiniert das Eskalieren von Problemen und kann so schnell die richtigen Lösungsspezialisten beauftragen. Poly weist das Servicemanagement des Unternehmens durch interne Benachrichtigungen auf Kunden-Support-Fälle hin, bei denen festgelegte Grenzwerte überschritten werden.

OPTIONALE KOSTENPFLICHTIGE SERVICES

Die folgenden Optionen sind separat erhältlich, um Poly+ auszuweiten.

SUPPORT VOR ORT

Wurde ein Poly Produkt von einem technischen Support-Experten von Poly als definitiv defekt eingestuft, schickt Poly dem Kunden einen autorisierten Techniker, der das Ersatzteil dort während der Geschäftszeiten installiert. Der Poly Techniker wird Fehlerbehebungs- und Testaktivitäten mit dem technischen Support von Poly und mit der vom Kunden zugewiesenen Kontaktperson koordinieren, um das Problem zu beheben.

BUSINESS CRITICAL SUPPORT

Bietet Kunden die beste Reaktionsfähigkeit und schnelle Problemlösungen, um eine maximale Videonetzwerk-Leistung zu erreichen, sowie Zugang zu einem spezialisierten Team aus Technik- und Verwaltungsexperten von Poly.

DATENBLATT

SOFTWAREUPGRADES UND -AKTUALISIERUNGEN

Poly stellt Upgrades und Aktualisierungen für die Systemsoftware kostenlos zur Verfügung.

POLY ONLINE SUPPORT CENTER

Poly bietet rund um die Uhr Zugang zum Poly Online Support Center, das folgende Funktionen umfasst:

- Produkte registrieren und nach Produktlizenzen suchen
- Serviceanfragen erstellen und den Status von Support-Tickets überprüfen
- Den Status des Vorab-Ersatzteilservices überprüfen, einschließlich der Bereitstellung von Nachverfolgungsinformationen
- Suchvorgänge in der Wissensdatenbank durchführen
- Die aktuellste Produktdokumentation herunterladen
- Die neueste Poly Endpunkt-Software herunterladen, die für die neueste Version und die Vorgängerversion verfügbar ist

EIGENES GERÄTEVERWALTUNGSPORTAL

Rund um die Uhr verfügbares Online-Portal mit Cloud-Status, Dokumentation zu IT und Endnutzern sowie einem Portal für die Nutzer-Community.

GESCHÄFTSBEZIEHUNGSMANAGEMENT

Ist ideal für Kunden geeignet, die Support nach der Implementierung wünschen und Unterstützung bei der Erweiterung, Verwaltung und Optimierung ihrer Poly Investition durch eine dedizierte Ressource für alle Poly Serviceprogrammaktivitäten benötigen.

REMOTE TECHNICAL SUPPORT ENGINEER (RTSE)

Hat als primärer technischer Ansprechpartner unmittelbaren Zugriff auf die Wissensdatenbank von Poly und kann rund um die Uhr an sieben Tagen in der Woche auf das Remote-

MEHR ERFAHREN

Weitere Informationen zu Poly+ finden Sie auf www.poly.com/plus

ÖKOsystem-CLOUD-PARTNER-SUPPORT

Der Ökosystem-Cloud-Partner verbessert die Reaktionszeiten bei von Poly bereitgestellten Ökosystem-Cloud-Lösungen, indem er als primärer Ansprechpartner für den Kunden fungiert. Wenn das Poly Support-Team eine Fallanfrage für ein Poly-Produkt erhält, das in einer genehmigten strategischen Cloud-Partnerumgebung verwendet wird, wird zu Zwecken der Nachverfolgung ein Support-Ticket im Ticketing-System von Poly erstellt. Poly wird gemeinsam mit unseren strategischen Cloud-Partnern und -Kunden das Problem lösen.

VERBESSERTER ZUGANG ZU PREMIUM-SOFTWARE

Verbessern Sie die Zusammenarbeit mit IT-Tools, gerätespezifischen Erweiterungen und Funktionen, die für eine bessere Nutzererfahrung und eine höhere Akzeptanz im gesamten Unternehmen sorgen.

AUSGEWÄHLTE RABATTE

Kunden mit einem aktuellen Poly+ Vertrag haben Anspruch auf exklusive Rabatte auf Professional Services.

Fachwissen zugreifen – einschließlich technischem Tier 3-Support, Forschung und Entwicklung, Laborsystemen und Managementeskalations-Support. Dadurch werden eine hohe Support-Stufe und hervorragende Antwortzeiten sichergestellt.

TECHNICAL ACCOUNT MANAGEMENT

Ein proaktives, personalisiertes Support-Programm für Kunden mit unternehmenskritischen Poly Lösungen. Der Technical Account Manager fungiert als engagierter Berater. Er unterstützt die Kunden dabei, ihre Poly Investition zu erweitern, verwalten und optimieren sowie die gewünschten Geschäftsergebnisse zu erzielen.