



In veste di partner certificato per i servizi Poly, riceverete il supporto Poly+ necessario con la possibilità di migliorare l'esperienza collaborativa con i clienti. Approfittate dell'esperienza Ecosystem Cloud Partner Support, disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, della sostituzione anticipata dell'hardware<sup>1</sup> e di specifici sconti per i servizi professionali.<sup>2</sup>

### **Supporto Poly+ con il vostro marchio**

Ottimizzate il vostro portafoglio di servizi di supporto con Partner Branded Poly+, che offre supporto premium in base al vostro specifico modello di business, con il vostro marchio per i vostri clienti. E, in veste di partner certificato per i servizi Poly, riceverete tutti i vantaggi di Poly+.

### **Assistenza 24 ore su 24 ovunque vi troviate**

Le soluzioni Poly sono affidabilissime, ma se dovesse verificarsi un imprevisto saremo pronti ad aiutarvi in qualsiasi momento. I partner certificati per i servizi Poly possono contattare Poly 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per ricevere supporto per le soluzioni dei loro clienti.<sup>3</sup>

### **I vostri clienti immediatamente operativi**

Poly offre la sostituzione anticipata<sup>1</sup> di qualsiasi componente hardware guasto. Qualora sia necessario per risolvere un problema, un componente sostitutivo verrà spedito da Poly, che si farà carico di tutti i costi di trasporto con consegna il giorno lavorativo successivo, ancora prima che restituite il prodotto guasto.<sup>4</sup>

Scheda tecnica

# Funzioni

## Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS)

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS) migliora i tempi di risposta nelle soluzioni cloud dell'ecosistema abilitato per Poly, fungendo da punto di contatto principale. Quando Poly rileva che il problema è correlato all'ambiente Cloud Partner, collaboreremo direttamente con il nostro Cloud Partner per risolverlo.

## Strumenti IT aggiornati

In veste di partner certificato, potete accedere a strumenti IT aggiornati con notifiche sullo stato, strumenti di rete e registrazioni di audit. Trasformate i servizi IT da reattivi a proattivi, ottenendo tempi di risposta più rapidi per esperienze utente migliori.

## Aggiornamenti del software

Poly mette a disposizione gli aggiornamenti del software di sistema senza costi aggiuntivi. Poly pubblica tutto il software normalmente disponibile sul portale di assistenza Poly o tramite Poly Lens. Per distribuire gli aggiornamenti software più recenti è possibile utilizzare Poly Lens e Poly Lens Desktop.

## Accesso al portale di supporto designato

Il portale di supporto designato comprende funzionalità per gli account cliente, tra cui registrazione di prodotti, ricerca di licenze, creazione e revisione di ticket di assistenza, controllo della sostituzione dei componenti, download della documentazione dei prodotti e download del software Poly.

## Sconti sui servizi professionali

Per i partner sono disponibili sconti per i servizi professionali con l'acquisto di servizi Partner Branded Poly+.

## Gestione dell'escalation

Il team di gestione del supporto di Poly gestisce rapidamente l'escalation dei problemi e interagisce con gli specialisti di Poly per trovare una soluzione urgente.

## Opzione avanzata di assistenza in sede

Il team del supporto tecnico di Poly collabora con il tecnico del cliente per diagnosticare i problemi da remoto. Se necessario, verrà inviato un tecnico presso la sede del cliente. Il tecnico Poly collaborerà direttamente con il cliente per garantire la risoluzione.<sup>5</sup>

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

<sup>2</sup> Questo servizio è disponibile a livello mondiale solo per i partner certificati per i servizi Poly. I partner sono idonei all'acquisto di servizi Partner Branded Poly+ per le soluzioni Poly che sono autorizzati a supportare. Il servizio mantiene tutti i requisiti delle certificazioni per i servizi definiti da Poly. I partner devono assicurarsi che il proprio personale tecnico abbia completato e mantenga valida la formazione Poly richiesta per i servizi applicabili. Al cliente è richiesto l'acquisto dello stesso servizio, incluse eventuali opzioni, per tutti i nuovi prodotti Poly aggiuntivi acquistati o individuati in produzione durante il periodo di validità del servizio. Il partner è tenuto ad informare Poly quando vengono effettuati nuovi ordini di prodotti Poly. Poly si riserva, a propria insindacabile discrezione, di rifiutarsi di fornire supporto per il servizio se il cliente non include tutti i prodotti Poly in questo servizio.

<sup>3</sup> I partner possono contattare il supporto 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

<sup>4</sup> Il partner è responsabile delle procedure di installazione e configurazione di tutti i componenti sostitutivi forniti da Poly nell'ambito del servizio Partner Branded Poly+.

<sup>5</sup> Il supporto onsite è disponibile a un costo aggiuntivo e la disponibilità varia in base alla località del cliente e al tipo di prodotto Poly. Il supporto onsite Poly non include l'installazione di upgrade del software, l'installazione di eventuali ottimizzazioni dei prodotti Poly o il supporto per la configurazione di prodotti Poly. A propria insindacabile discrezione, Poly si riserva di installare gli aggiornamenti software necessari per ripristinare il funzionamento del prodotto coperto.

## Scheda tecnica