

Partner Poly ImmersiveCare

Ideale per i partner certificati dei servizi Poly con clienti che hanno adottato le soluzioni Immersive Telepresence Poly. Assistenza costante 24 ore su 24, 7 giorni su 7 da parte di esperti per le installazioni, in modo da ottimizzare la produttività e accelerare il ritorno sugli investimenti.¹

Assistenza 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per la soluzione ITP Poly

Con un numero di telefono specifico per l'area geografica² è possibile accedere all'assistenza 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per la soluzione Immersive Telepresence Poly dei clienti, che fornisce supporto per la diagnosi, la configurazione e la risoluzione dei problemi dei prodotti Poly coperti dal servizio.

I clienti possono riprendere l'attività in tempo zero

Poly offre la sostituzione anticipata³ di qualsiasi componente hardware guasto coperto dal servizio. Il componente sostitutivo viene spedito senza alcun costo aggiuntivo e consegnato il giorno lavorativo successivo.⁴

Scheda tecnica

Partner Poly ImmersiveCare

Funzioni

Gestione dell'escalation

Il team di gestione dell'assistenza Poly riassegna i problemi in base ai diversi livelli di competenza tecnica e coinvolge rapidamente gli specialisti giusti per risolvere i problemi complessi dei clienti. Le notifiche interne avvisano il team di gestione Poly quando le richieste di assistenza superano soglie di attesa prestabilite.⁷

Gestione degli incidenti

Poly compirà sforzi commerciali ragionevoli per fornire una correzione o una soluzione alternativa qualora determini che tale soluzione rappresenti una risposta appropriata alla situazione.⁵

Manutenzione preventiva

Il Partner garantirà una visita annuale di manutenzione preventiva in loco per Polycom OTX, RPX e RealPresence Immersive Studios. Ciò include una valutazione tecnica specifica del prodotto per verificare che funzioni secondo le specifiche del produttore.⁶

Aggiornamenti del software

Gli aggiornamenti del software di sistema sono disponibili senza costi aggiuntivi. Il software è generalmente disponibile sul portale di assistenza designato o tramite Poly Lens. Il Partner è responsabile dell'installazione del software Immersive Telepresence generalmente disponibile per il cliente.⁷

Accesso al portale di supporto designato

Il portale di assistenza designato include funzionalità per i Partner che consentono di registrare i prodotti, cercare le licenze, creare e rivedere le richieste di assistenza, controllare la sostituzione dei componenti, scaricare la documentazione del prodotto e il software Poly.

¹ È vivamente consigliato che il Partner garantisca in modo proattivo al personale di assistenza tecnica Poly l'accesso remoto a tutti i Prodotti Poly coperti dal presente Servizio. L'accesso remoto consente a Poly di risolvere più rapidamente i problemi.

² Poly fornirà un numero di telefono specifico per l'area geografica, se disponibile.

³ poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement

⁴ I componenti sostitutivi forniti da Poly saranno componenti nuovi o con prestazioni equivalenti ai componenti nuovi in caso di utilizzo con il prodotto Poly e garantiti per 90 giorni dalla data di spedizione. I componenti rimossi dai prodotti Poly per la sostituzione diventano di proprietà di Poly e devono essere riconsegnati al centro di assistenza locale Poly (all'indirizzo precompilato indicato sul pacchetto di reso fornito da Poly, se applicabile) entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione del componente sostitutivo. In caso contrario, al cliente verrà addebitato il prezzo di listino Poly corrente pubblicato sul listino prezzi Poly per il prodotto o il componente Poly in questione. • Per la sostituzione di tutti i display CRT, LCD e al plasma sono necessari da 2 a 7 giorni lavorativi tramite la procedura di reso RMA (Return Materials Authorization), a seconda dell'area geografica del cliente. • Piani, luci e arredi sono coperti da garanzia per il primo anno a partire dalla data di installazione originale. Se, durante il primo anno, uno dei suddetti articoli dovesse rivelarsi difettoso a causa di un errore di installazione o di produzione, Poly provvederà alla sostituzione. Possono essere necessarie fino a 6 settimane per l'acquisto e il trasporto degli articoli presso la sede del cliente. • I materiali di consumo come batterie, luci, lampadine e simili sono responsabilità del cliente. Questi materiali devono essere acquistati dal cliente e non sono idonei per la sostituzione anticipata o il reso RMA.

⁵ L'obiettivo di risposta di Poly è definito come il periodo di tempo che intercorre tra quando il Partner si rivolge a Poly per segnalare un problema e quando un tecnico dell'assistenza Poly contatta il Partner e avvia la procedura di risoluzione dei problemi.

⁶ La manutenzione preventiva sarà programmata in anticipo a un orario concordato durante il normale orario di lavoro. La visita di manutenzione preventiva non si applica agli ambienti Immersive Flex.

⁷ Il cliente è responsabile dell'installazione del software Immersive Telepresence generalmente disponibile. Per distribuire gli aggiornamenti software più recenti è possibile utilizzare Poly Lens e l'app Poly Lens.

Scheda tecnica