



Soyez tranquille, Poly est là pour vous aider, nuit et jour. Bénéficiez d'un remplacement matériel anticipé<sup>1</sup> où que vous soyez grâce à une livraison prépayée le jour suivant pour un temps d'arrêt minimal. Et grâce à un accès amélioré à des logiciels haut de gamme, optimiser votre expérience de collaboration n'aura jamais été aussi simple. Libérez et exploitez tout le potentiel possible.

#### **Une assistance disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, où que vous soyez**

Nos produits Poly sont conçus pour être extrêmement fiables, mais notre équipe d'assistance reste prête à intervenir à tout moment, de jour comme de nuit, si jamais vous rencontrez un problème.

#### **Vous serez à nouveau opérationnel en un rien de temps**

Poly offre un service de remplacement de matériel anticipé<sup>1</sup> pour tout composant matériel défectueux. Si une pièce de rechange est nécessaire pour résoudre votre problème, Poly prendra en charge les frais d'expédition afin que la pièce vous soit livrée le jour ouvrable suivant. Vous pourrez ensuite retourner la pièce défectueuse.

# Caractéristiques

## Assistance pour les partenaires de l'écosystème Cloud

L'assistance pour les partenaires de l'écosystème cloud offre des temps de réponse améliorés pour les solutions compatibles avec Poly, puisqu'il s'agit de votre point de contact principal. Lorsque Poly reçoit un rapport d'incident pour un produit Poly utilisé dans l'environnement stratégique d'un partenaire cloud agréé et détecte que le problème est lié à cet environnement, notre équipe d'assistance travaillera directement avec notre partenaire cloud pour résoudre le problème<sup>2</sup>.

## Outils informatiques mis à niveau améliorant l'expérience utilisateur

Outils informatiques mis à niveau qui garantissent que les appareils sont à jour et opérationnels avec des notifications d'état, des outils réseau et la journalisation des audits. En adoptant une approche proactive plutôt que réactive, les services informatiques sont en mesure de répondre plus rapidement aux besoins des utilisateurs, améliorant ainsi leur expérience et favorisant l'adoption.

## Mises à niveau et mises à jour logicielles

Poly met à votre disposition des mises à niveau et des mises à jour logicielles du système sans frais supplémentaires. Poly publie tous les logiciels disponibles sur le Portail d'assistance Poly ou via Poly Lens. Poly Lens et Poly Lens Desktop peuvent être utilisés pour déployer les dernières mises à jour logicielles du périphérique.

## Accès au portail d'assistance dédié

Votre portail d'assistance Poly dédié vous permet d'enregistrer des produits, de rechercher des licences, de créer et de suivre des tickets de service, de trouver des pièces de rechange, ainsi que de télécharger la documentation des produits et le logiciel Poly pour votre périphérique.

## Remises sur les services professionnels

Les clients disposant d'un contrat Poly+ en cours de validité peuvent bénéficier de remises exclusives sur les services professionnels<sup>3</sup>.

## Gestion de la procédure d'escalade

L'équipe de gestion de l'assistance Poly coordonne l'escalade des problèmes et trouve rapidement le spécialiste Poly qui convient. Des notifications internes sont également prévues pour alerter l'équipe de gestion de services de Poly lorsqu'un problème soumis par un client reste en suspens au-delà d'un délai préétabli.

## Gestion des incidents

Poly s'engage à déployer tous les efforts commercialement raisonnables pour corriger le problème ou proposer une solution alternative si Poly estime que cela est justifié dans les circonstances.

## Option d'amélioration de l'assistance sur site

À la suite d'un diagnostic de défaillance établi à distance par un ingénieur du service d'assistance technique, Poly enverra un technicien agréé chargé d'installer sur le site du client la pièce de rechange pendant les heures d'ouverture. Afin de résoudre le problème, le technicien Poly coordonnera les activités de dépannage et de test avec le service d'assistance technique de Poly et la personne désignée comme contact par le client<sup>4</sup>.

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

<sup>2</sup> Si Poly détermine que le problème est causé par ou lié à l'environnement partenaire cloud, à la demande du client, Poly entreprendra de créer une requête pour un incident auprès du partenaire cloud, d'établir un rapport sur les résultats et de fournir au client le numéro de suivi des incidents du partenaire cloud. Le client est responsable de la mise en place d'un accord d'assistance avec son partenaire cloud. Poly sera responsable de la collaboration directe avec le partenaire cloud (avec son accord) pour la résolution ou les futures notifications sur l'évolution du statut auprès du client. En cas d'impossibilité de créer une requête pour un incident, Poly présentera au client ses conclusions et l'orientera vers le partenaire cloud pour la résolution. Sur demande, l'équipe d'assistance Poly prendra part à des appels collectifs avec le partenaire cloud pour isoler et résoudre les problèmes au nom de leur client commun via les procédures d'escalade définies et établies avec les partenaires cloud.

<sup>3</sup> Contactez votre revendeur local pour profiter de remises proposées.

<sup>4</sup> L'assistance sur site est disponible moyennant des frais supplémentaires. La disponibilité dépend de l'emplacement des clients et du type de produit Poly. L'assistance sur site Poly n'inclut pas l'installation des mises à niveau logicielles, l'installation de toute amélioration de produits Poly ou l'assistance à la configuration de produits Poly. Poly peut à sa seule discrétion installer des mises à jour logicielles requises pour la restauration du produit couvert à un état opérationnel. Poly coopérera avec le client pour organiser la venue d'un technicien sur site dans les plus brefs délais.

## Fiche technique