



对 POLY 博诣设备提供的全方位支持服务

POLY+

Poly 博诣为您提供全天候支持，让您高枕无忧。我们的专业知识加上与 Microsoft、Zoom、GoTo、BlueJeans 等行业生态系统合作伙伴翘楚联手合作，没有人比我们更了解协助方案。Poly 博诣解决方案更急扎实，即使发生事故，也能保障万无一失。预付费隔日发货形式进行硬件提前更换*服务，可确保业务不会中断。专享专业服务折扣，省时省钱。再加上对高级软件的访问权限的升级，整个企业的协作体验更为轻松。发挥无限潜能。

为采用混合型办公模式的员工提供全面的设备支持和能见度

- 全球无限制的全天候 (24x7) 技术支持：在您需要时通过电话、聊天、网络、实时视频提供帮助。
- **硬件提前更换**：预付费隔日发货形式进行硬件提前更换服务，确保业务不会中断。
- 生态系统云合作伙伴支持：缩短了支持 Poly 博诣生态系统云解决方案的响应时间。
- 专享专业服务折扣，省时省钱。
- 高级软件访问权限的升级：IT 工具、设备特定的改进及功能均助力提供卓越用户体验，并在整个企业中得到了更加广泛的采用，进而提升您的协作体验。

服务支持

全天候 (24x7) 优先支持

客户可以联系 Poly 博诣, 获得对应自己解决方案的全天候 (24x7) 支持。我们可以通过聊天、电话、网络和视频方式来提供支持。

在下一个工作日提前更换零部件

Poly 博诣将为所有出现故障的硬件组件提供**提前更换**服务。如果 Poly 博诣技术支持代表确定需要更换零部件才能解决报告或诊断的问题, Poly 博诣将使用加急快递运送更换零部件, 以便在下一个工作日交付。Poly 博诣将承担提前更换零部件交易带来的所有运费。

升级上报管理

Poly 博诣设有正式升级上报流程来解决复杂的客户问题。Poly 博诣支持管理团队负责协调问题的升级上报事宜, 并在 Poly 博诣内部快速找到合适的解决方案专家。当客户支持案例时间超过规定解决期限时, Poly 博诣将发出内部通知, 提醒 Poly 博诣服务管理团队。

精选折扣

目前签订 Poly+ 合同的客户有资格获享专享专业服务折扣。

可选收费服务

客户可单独购买以下选项来完善 Poly+ 服务。

现场支持

Poly 博诣将在 Poly 博诣技术支持工程师远程诊断 Poly 博诣产品故障后, 于正常营业时间内派遣经授权的技术人员来到客户现场, 安装替换零部件。Poly 博诣技术人员将与 Poly 博诣技术支持以及客户指定的联系人, 协调处理故障排除和检测活动, 来解决问题。

软件升级和更新

Poly 博诣免费提供系统软件升级和更新。

POLY 博诣在线支持中心

Poly 博诣在线支持中心提供全天候 (24x7) 服务, 具体如下:

- 注册产品并查找产品许可。
- 创建服务请求并查看支持票证状态。
- 检查零部件更换状态, 包括交付追踪信息。
- 执行知识库搜索。
- 下载最新产品文档。
- 下载适用于当前版本和上一版本的最新 Poly 博诣终端软件。

专用的设备管理门户

在线门户网站全天候 (24x7) 可用, 提供云状态、IT 和最终用户文档, 以及用户社区门户网站。

生态系统云合作伙伴支持

生态系统云合作伙伴支持作为与客户的主要联系点, 可缩短支持 Poly 博诣的生态系统云解决方案的响应时间。当 Poly 博诣支持团队收到在授权战略云合作伙伴环境中使用的 Poly 博诣产品的事件请求时, Poly 博诣票证系统中既会创建支持票证, 以便进行追踪。Poly 博诣将与战略云合作伙伴和客户共同合作解决问题。

升级了高级软件的访问权限

IT 工具、设备特定的改进及功能均助力提供卓越用户体验, 并在整个企业中得到了更加广泛的采用, 定能提升您的协作体验。

关键业务支持

为客户提供最佳响应和解决方案以寻求最出色的视频网络性能, 同时还能联系由 Poly 博诣技术、管理和行政专家组成的专业团队。

业务关系管理

非常适合那些寻求实施后支持和帮助的客户, 助其利用所有 Poly 博诣服务计划活动提供的专用资源来发展、管理和优化自己的 Poly 博诣投资。

远程技术支持工程师

作为您的主要技术联系人, 可立即访问 Poly 博诣知识库, 依托可全天候 (24x7) 访问的远程专业知识, 包括第 3 级技术支持、研发、实验室系统和管理升级支持, 确保实现高水平的支持, 缩短响应时间。

技术帐户管理

为拥有任务关键型 Poly 博诣解决方案的客户制定的个性化主动支持计划。技术帐户经理是客户的专属顾问, 可助客户发展、管理并优化其 Poly 博诣投资, 达到预期业务成果。

了解更多

有关 Poly+ 的更多信息, 请访问 www.poly.com/plus