



Poly Device as a Service

In de huidige competitieve markt is het hebben van een goede oplossing voor collaboratieve communicatie en het veiligstellen van alternatief kapitaal van essentieel belang. Het DaaS-programma (Device as a Service) van Poly biedt onze gecertificeerde partners de mogelijkheid om hun omzet te laten groeien door een gecombineerd aanbod van hardware en services aan te bieden tegen een eenvoudige maandelijkse betalingsregeling.¹

8x5 Tier 1 telefonische ondersteuning

Poly Device as a Service biedt Tier 1-ondersteuning² om te bepalen of de hardware van het in aanmerking komende apparaat defect is of een storing vertoont, en helpt de partner, indien van toepassing, met het retourneren van de hardware.

Wij zorgen ervoor dat jouw klant zo snel mogelijk weer aan de slag kan

Poly biedt geavanceerde hardwarevervanging³ voor defecte hardwarecomponenten die onder deze service vallen. De verzendkosten worden betaald door Poly en het vervangende apparaat wordt geleverd op de volgende werkdag voordat jouw klant het defecte apparaat retourneert.

Poly Device as a Service

Functies

Toegang tot de Support Portal

Via onze Support Portal kun je producten registreren, licenties zoeken, servicetickets aanmaken en bekijken, reserveonderdelen bekijken en productdocumentatie en Poly-software downloaden.

Optionele uitgebreide dekking

Deze optie is beschikbaar op het moment van verkoop en omvat dekking voor morsen van vocht en voedsel en schade door vallen en stoten. De jaarlijkse RMA-drempel (Retourneren Met Autorisatie) bedraagt 2%.⁴

¹ Deze service wordt alleen aangeboden in de regio's Noord-Amerika en EMEA. De looptijd van deze service gaat voor elk in aanmerking komend apparaat in op de datum waarop het eerste nieuwe apparaat door de distributeur aan de klant wordt geleverd. Het in aanmerking komende apparaat mag vervolgens alleen worden vervangen gedurende dezelfde looptijd als het oorspronkelijke in aanmerking komende apparaat. Als Poly aankondigt dat een in aanmerking komend apparaatmodel dat onder deze service valt een einddatum voor ondersteuning heeft die binnen de servicelooptijd voor een in aanmerking komend apparaat valt, zal de service voor dat in aanmerking komende model ononderbroken doorlopen gedurende de hele looptijd. De service is beschikbaar vóór de aankondiging van het einde van de verkoop van het product. Zodra het einde van de verkoop van het product is aangekondigd, moet het product worden verwijderd uit het DaaS-programma.

² Poly accepteert geen verzoeken van eindgebruikers van de partner. De partner blijft als enige verantwoordelijk voor het afhandelen van alle ondersteuningsverzoeken van hun eindgebruikers en voor het uitvoeren van initiële probleemoplossingstaken voor de in aanmerking komende apparaten. Tier 1-ondersteuning is beschikbaar tijdens normale, lokale kantooruren (maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur, met uitzondering van erkende feestdagen).

³ poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement. Defecte apparaten die ter vervanging worden geretourneerd, worden eigendom van Poly en moeten binnen tien werkdagen na ontvangst van het vervangende apparaat worden teruggestuurd naar het lokale Poly-servicecentrum (naar de locatie vermeld op het vooraf geadresseerde retourpakket dat door Poly is verstrekt, indien van toepassing). Anders wordt de klant gefactureerd tegen de op dat moment geldende catalogusprijs van Poly voor het product, zoals gepubliceerd in de prijslijst van Poly.

⁴ Alleen beschikbaar voor spraakendpoints. Brand, opzettelijke schade, normale slijtage, cosmetisch, diefstal of verlies vallen buiten de dekking. Als het RMA-percentage (retourmateriaalautorisatie) van de klant hoger is dan 2% in een kalenderjaar voor de geïnstalleerde basis onder contract, behoudt Poly zich het recht voor om de klant te factureren tegen de op dat moment geldende catalogusprijs van Poly voor het product, zoals gepubliceerd in de prijslijst van Poly. Neem contact op met je lokale servicevertegenwoordiger om de beschikbaarheid van deze service te controleren.

Datasheet