Poly+ Enterprise

Det är sinnesro som bara Poly kan ge. Poly+ Enterprise ger er en krångelfri resurshantering, automatisk täckning, kundframgångshantering och förstklassig programvara för alla era Poly-enheter. Ni kan även köpa de enheter ni vill till ett fast supportpris utan att krångla med att spåra serienummer.

Er tekniska support är vår prioritet, hela dagen, alla dagar

Som en Poly+ Enterprise-tjänstkund får ni prioriterad åtkomst dygnet runt till Polys tekniska support för Poly, och ledande ekosystemslösningar underlättar snabbare lösning.

Glöm allt vad spårning av serienummer heter

Spara tid åt IT och låt dem slippa krånglet med att spåra serienummer. Ett enda Master-konto-ID kan användas för att spåra produkter bland alla era Poly-enheter med automatisk täckning allt eftersom nya Poly-enheter läggs till.

Kundsupporten ni inte visste ni behövde

Poly kommer att utse en Customer Success Manager (CSM) som tjänar som er interna förkämpe inom Poly. Er utsedda CSM kommer att övervaka, analysera och rapportera om tjänsten och ge support för leveransvarorna för era Poly-lösningar och se till att ni är nöjda med dem.

Poly+ Enterprise

Egenskaper

Avancerat utbyte av hårdvara[1]

Om en ersättningsenhet krävs skickar vi den till med förbetald leverans nästa arbetsdag, vilket garanterar kontinuitet i verksamheten.

Full egendomstäckning

Täck alla Poly-produkter i hela företaget och få automatisk täckning när nya enheter läggs till. [2]

Minskad justeringsprocess

Eftersom serienummer inte spåras bestäms grunden för antalet enheter som ska stödjas av Poly tillsammans med den beräknade tillväxten under det kommande året. Genom att uppskatta tillväxten kommer Poly att debitera en procentandel av förväntade tillägg i förväg, vilket minskar behovet av justeringar efter halva perioden. [3]

Kostnadsfria programuppgraderingar och uppdateringar

Poly erbjuder uppgraderingar och uppdateringar av systemens programvaror, helt utan extra kostnad. Håll era enheter igång med den senaste programvaran utan extra kostnad. [4]

Uppgraderad förstklassig programvara för Poly Lens

Lås upp åtkomst till de förstklassiga funktionerna som Poly Lens erbjuder. Få bättre insyn i investeringen i de samarbetsenheter som garanterar en optimal driftsättning, användningsrapportering, proaktiv felsökning samt smidig integrering i befintliga IT-system. [5]

Support för molnpartnersystem (ECPS)

Support för molnpartnersystem (ECPS) förbättrar svarstiderna i ekosystem med Poly-aktiverade molnlösningar genom att fungera som en primär kontaktpunkt. När Polys supportteam tar emot en begäran om en Poly-produkt som används i ett godkänt strategisk molnpartnersystem arbetar vi direkt med vår molnpartner för att korrigera problemet.[6]

Särskild åtkomst till supportportalen

I den dedikerade supportportalen kan ni registrera produkter, söka efter licenser, skapa och granska serviceärenden, kontrollera byte av reservdelar, ladda ned produktdokumentation och Polys enhetsprogramvara samt mycket mer.

Rabatter på professionella tjänster

Som Poly+ Enterprise-kund är ni berättigade till exklusiva rabatter på professionella tjänster.

Eskalering och incidenthantering

Polys supportteam samordnar eskaleringen av problem och engagerar snabbt våra Poly-specialister för att hitta rätt lösning. Vi kommer att använda rimliga ansträngningar för att tillhandahålla en korrigering eller lösning om det skulle vara lämpligt.

Avgiftsbelagda tjänster (tillval)

Förbättra Poly+ Enterprise med ytterligare resurser – CSM-tid (Customer Success Management), teknisk kontohantering för att proaktivt underhålla er Poly-lösning och för statliga, federala och säkerhetsmedvetna kunder ett alternativ för retur och förstörelse av enheter. [7]

[1] poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement .
[2] Alla kundens behöriga Poly-enheter inom en utvald produktkategori måste inkluderas under denna tjänst. Utvalda kategorier inkluderar: Endast hörlurar/personliga enheter, endast video eller endast röst. Mer än en kategori kan väljas så länge behörighetströskeln för minst en produktkategori uppfylls. Immersiv fjärrnärvaro (ITP), Poly Medialign, vertikala lösningar (t.ex. Poly Telehealth Station eller EduCart) och infrastrukturprodukter kräver offert – enligt standarderbjudanden eller anpassad offert. Produkter som är i slutet av sin livslångd/slutet av tjänsten täcks inte under detta avtal.
[3] I början av tjänsten måste kunden identifiera (i samband med Poly) alla enheter inom varje särskild kategori. Poly kommer att samla den faktiska installationsbasen och den uppskattade tillväxten under det kommande året. Genom att uppskatta tillväxten av kundinstallationsbasen debiterar Poly (via dess kanalpartner) en procentandel av förväntade tillägg i förväg och minskar behovet av justering efter halva perioden. Kunden måste beställa Poly+ Enterpriser för det totala antalet enheter inom varje produktkategori och tillväxten enligt överenskommelse mellan kunden och Poly. Det totala antalet enheter för varje produktkategori plus 5 % utgör grunden. Poly Customer Success Manager kommer att köra en rapport varje månad för att kontrollera antalet enheter på kundens plats per produktkategori jämfört med den överenskomna grunden. Om antalet enheter ökar med 5 % eller mer per produktkategori kommer en justering att ske efter halva perioden för kundens installationsbas. Under den här justering nollställer Poly grunden för att tillföra de ytterligare enheter som köpts av kunden. Poly kommer att tillhandahålla en offert till kunden, via dess kanalpartner, för värdet av justeringen och återställa grunden enligt det nya totala antalet enheter plus 5 %. Kunden måste generera en köporder till Polys auktoriserade återförsäljare för de nya enheterna som lagts till. Kunden debiteras de nya enheterna från justeringens första dag i månaden fram till slutet av tjänstens period. Alla enheter som har justerats under året kommer att inkluderas i den nya grunden och debiteras vid den årliga förnyelsen varefter processen börjar igen.
[4] Åtkomst till större lanseringar, patcher och snabbkorrigeringar för aktuella programvaruuppdateringar och uppgraderingar via Poly Lens.
[5] Kunden får åtkomst till Poly Lens Premium-funktioner som del av detta tjänsterbjudande.
[6] Om Poly fastställer att problemet har orsakats av, eller är relaterat till molnpartnerns system, försöker Poly, på kundens begäran, öppna ett incidentärende med molnleverantören, dokumentera problemen och tillhandahålla molnpartnerns incidentspårningsnummer till kunden. Kunden ansvarar för att ha ett befintligt supportavtal med sin molnpartner. Poly ska ansvara för att arbeta direkt med molnpartnern (när så tillåts av molnpartnern) för att ta fram en lösning eller erbjuda framtida statusuppdateringar till kunden. Om det inte är möjligt att öppna ett incidentärende förser Poly kunden med resultaten från kontrollen och hänvisar kunden till molnpartnern för en lösning. Om så begärs deltar Polys supportteam i gemensamma samtal med molnpartnern för att hjälpa till att isolera och lösa problem, på uppdrag av deras gemensamma kund, med hjälp av molnpartnerns redan fastställda eskaleringsprocesser. När en lösning kan återställas genom implementering av en tillfällig lösning ska sådan korrigering göras och meddelas kunden. Alla programvarubuggs- och funktionsärenden kommer att hanteras av Polys eller molnpartnerns tekniker via standardbuggskorrigeringar och programvarulanseringsprocesser. Poly och dess molnpartner erbjuder flexibelt video- och röstsamarbete genom verifierade och godkända integrerade lösningar av flera olika leverantörer. Den aktuella listan över Poly-godkända strategiska molnpartner finns på Polys offentliga webbplats: www.poly.com/us/en/products/services/support/poly-plus. Kunder måste upprätthålla aktuell tjänst- eller abonnemangsavtal med molnpartner, driva och underhålla tillämpningsprogram som anges av molnpartnern, och på begäran, ge Poly undertecknat, skriftligt godkännade att agera å deras vägnar i samband med ECPS-tjänster.
[7] Ytterligare block på åtta timmar per månad av CSM-tid kan läggas till i supportavtalet. För statliga, federala och säkerhetsmedvetna kunder som inte kan återlämna defekta hårdvaruenheter finns ett alternativ för retur och förstörelse av enheter (FRURAD) tillgängligt mot en extra avgift. En separat tjänstbeskrivning för leveransvarorna finns tillgänglig på begäran.

Datablad

© Copyright 2023 HP Development Company, L.P. Informationen i detta dokument kan komma att ändras utan föregående meddelande. De enda garantier som gäller för produkter och tjänster från HP beskrivs i de uttryckliga garantier som medföljer produkterna och tjänsterna. Ingenting i detta dokument ska tolkas som en ytterligare garanti. HP ansvarar inte för tekniska fel, tryckfel eller utelämnad information i detta dokument.

November 2023