



Como partner de servicios certificados de Poly, Poly+ Enterprise ofrece gestión de activos sin complicaciones, cobertura automática, gestión del éxito del cliente y software premium para todo el entorno Poly de tu cliente.¹

Poly+ Enterprise impulsado por ti

Mejora el portfolio de soporte con Partner Branded Poly+ Enterprise, que ofrece asistencia premium para todo el portfolio de Poly de tu cliente bajo tu marca. Y, como un partner certificado de servicios Poly, te beneficiarás de todas las ventajas de Poly+ Enterprise.

El soporte técnico es nuestra prioridad, hoy y siempre

Como partner certificado de servicios Poly+ Enterprise, te beneficiarás del acceso prioritario al soporte técnico de Poly para Poly y su ecosistema de soluciones líderes, lo que permite una resolución más rápida.²

Olvídate de llevar el seguimiento de los números de serie

Ahorra tiempo y olvídate de la molestia de llevar el seguimiento de los números de serie. Se puede utilizar un único ID de cuenta maestra para llevar el seguimiento de los productos en tu entorno Poly, con cobertura automática a medida que se añadan nuevos dispositivos Poly.³

Funciones

Sustitución avanzada de hardware⁴

Si necesitas una sustitución, te la enviaremos por envío franqueado al siguiente día laborable, garantizando la continuidad del negocio.⁵

Gestor del éxito del cliente

Poly designará un gestor del éxito del cliente (CSM) para tu cliente quien actuará como tu asesor interno con Poly, ofrecerá informes mensuales y garantizará que todos los elementos del programa de servicio se completen a satisfacción del partner.

Proceso de revisión reducido

Poly junto con el partner recopilarán la base actual instalada y el crecimiento estimado para el año siguiente. Al estimar el crecimiento de la base instalada del cliente, Poly cobrará por adelantado un porcentaje de las adiciones previstas, lo que reduce la necesidad de revisiones a medio plazo.⁶

Actualizaciones y mejoras de software gratuitas

Mantén los dispositivos cubiertos ejecutándose con el software más reciente disponible de Poly sin coste adicional.⁷

Características premium Poly Lens mejoradas

Tus clientes pueden desbloquear el acceso a las funciones premium de Poly Lens. Obtendrán una mejor visibilidad de las inversiones en dispositivos de colaboración asegurando una implementación óptima, informes de uso, resolución proactiva de problemas e integración fluida en los sistemas de IT existentes.

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS)

El servicio de asistencia técnica para partners del ecosistema en la nube (ECPS) mejora los tiempos de respuesta en las soluciones del ecosistema en la nube habilitadas por Poly al actuar como el principal punto de contacto. Siempre que Poly descubra que el problema está relacionado con el entorno de partners en la nube, trabajaremos directamente con nuestro partner en la nube para solucionar el problema.⁸

Acceso al portal del servicio de asistencia técnica asignado

El portal del servicio de asistencia técnica designado incluye funcionalidades para las cuentas de tus clientes, incluido el registro de productos, la búsqueda de licencias, la creación y revisión de solicitudes de servicio técnico, la comprobación de piezas de sustitución, la descarga de la documentación de los productos y la descarga del software de Poly.

Descuentos de servicios profesionales

Los descuentos en servicios profesionales se encuentran disponibles para partners al comprar Partner Branded Poly+ Enterprise.

Escalamiento y gestión de incidentes

El equipo de gestión de soporte de Poly coordina el escalamiento de los problemas y asigna rápidamente a los especialistas en soluciones adecuados de Poly para ofrecer una solución o solución alternativa en caso de ser necesario.

Servicios opcionales basados en tarifas

Mejora Partner Branded Poly+ Enterprise con recursos adicionales. El gestor del éxito del cliente (CSM) ofrece bloques de tiempo de ocho horas mensuales; El TAM asiste proactivamente a tus clientes cuando necesitan asistencia técnica.⁹

¹ Los productos que se encuentran al final de su vida útil o de su servicio no pueden cubrirse por este acuerdo.

² Los partners pueden contactar con Poly para recibir una respuesta disponible 24x7 a la solución con soporte de su cliente. Los partners deberían utilizar el ID de emplazamiento del cliente en lugar del número de serie del producto al contactar con el servicio técnico. El número de serie del producto solo será necesario al solicitar la sustitución del hardware.

³ Todos los dispositivos elegibles de Poly del cliente en una categoría de producto seleccionada deben incluirse en este servicio. Las categorías seleccionadas incluyen: solo auriculares/dispositivos personales, solo vídeo o solo voz. Se puede seleccionar más de una categoría a condición de que se cumpla el umbral de elegibilidad en al menos uno de los productos. Los productos de telepresencia inmersiva (ITP), Poly Medialign, las soluciones verticales (por ejemplo, la estación de telesalud Poly o EduCart) y los productos de infraestructura requieren un presupuesto, bajo una cotización personalizada o una oferta estándar. Los productos que se encuentran al final de su vida útil o de su servicio no pueden cubrirse por este acuerdo.

⁴ poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement.

⁵ Para la solicitud de la sustitución de hardware, el partner deberá proporcionar el número de serie del producto. Poly+ Enterprise para auriculares tiene un umbral anual RMA del 5 %. Si la tasa RMA de los clientes supera el 5 % dentro del mismo año natural para la base de equipos instalados sujeta a contrato, Poly se reserva el derecho de facturar al cliente al precio que tenga dicho producto en ese momento según lo publicado en la lista de precios de Poly.

⁶ Al inicio del servicio, el partner debe identificar, junto con Poly, todos los dispositivos en la instalación del cliente dentro de cada categoría en particular. Poly aceptará llamadas del partner para todos los dispositivos sin comprobar el número de serie, por lo que es necesario confirmar la línea de base del número de dispositivos con soporte. Poly junto con el partner recopilarán la base actual instalada y el crecimiento estimado para el año siguiente. Al estimar el crecimiento de la base instalada del cliente, Poly cobrará por adelantado un porcentaje, a través del partner, de las adiciones previstas lo que reduce la necesidad de revisiones a medio plazo.

El partner debe contratar Partner Poly+ Enterprise para el número total de dispositivos dentro de cada categoría de producto y su crecimiento, tal como se acordó entre el cliente y Poly. La línea de base será el número total de dispositivos de cada categoría de productos más un 5 %. El gestor del éxito del cliente de Poly realizará cada mes un informe para comprobar el número de dispositivos por categoría de producto en la instalación del cliente en comparación con la línea de base acordada. Si el gestor del éxito del cliente de Poly no tiene acceso de inquilino a Poly Lens, el partner deberá facilitarle un inventario cada mes desde Poly Lens. Un incremento del 5 % o más en la cantidad de dispositivos por categoría de producto activará la revisión a medio plazo de la base instalada del cliente. La revisión a medio plazo es donde Poly reajusta la línea base para incorporar dispositivos adicionales adquiridos por el cliente. Poly proporcionará un presupuesto al partner, por el valor de la revisión y restablecerá la línea de base con el nuevo total de dispositivos más un 5 %. El partner debe generar un orden de compra para los nuevos dispositivos incorporados. Se cobrará al partner por los nuevos dispositivos desde el primer día del mes hasta el final de la duración del servicio. Todos los dispositivos revisados a lo largo del año serán incluidos en la nueva línea de base y se cobrarán en la renovación anual, y el proceso volverá a iniciarse de nuevo.

⁷ Accede a las principales versiones, parches y revisiones de las actualizaciones y mejoras vía Poly Lens.

⁸ Si Poly determina que el problema ha sido ocasionado o está relacionado con el entorno de partners en la nube, a petición del partner, Poly o el partner intentarán abrir una solicitud de incidencia con el partner en la nube, se encargará de documentar los hallazgos y facilitará al partner o al cliente el número de seguimiento de la incidencia facilitado por el partner en la nube, según corresponda. El partner o el cliente son responsables de tener en vigor un acuerdo del servicio de asistencia técnica con el partner en la nube. Poly o el partner serán los responsables de colaborar directamente con el partner en la nube (siempre que el partner o el cliente lo permita) para encontrar una solución al problema o informar del estado de la incidencia al partner. Si no fuera posible abrir una solicitud de incidencia, Poly informará de ello al partner y referirá al partner o al cliente al partner en la nube para la resolución del problema. Si se solicita, el equipo del servicio de asistencia técnica de Poly participará en las llamadas conjuntas con el partner y el partner en la nube para determinar y solucionar problemas en beneficio de su cliente mutuo, sirviéndose de los procesos de derivación definidos y acordados con los partners en la nube. El cliente debe mantener el servicio actual o suscribir un acuerdo con los partners en la nube, ejecutar y mantener el software aplicable según lo especificado por el partner en la nube, y en caso de solicitarse, proporcionar aprobación firmada y por escrito a Poly para actuar en su nombre en relación a los servicios ECPS.

⁹ Para obtener más información sobre estos servicios de pago opcionales, contacta con tu representante de Poly.

Ficha técnica