Som certifierad Poly-tjänstepartner ger Poly+ Enterprise er smidig resurshantering, automatisk täckning, kundframgångshantering och förstklassig programvara för era kunders Poly-enheter.[1]

Poly+ Enterprise som drivs av er

Förbättra er supportportfölj med partnermärkta Poly+ Enterprise som erbjuder förstklassig support för era kunders fullständiga Poly-portfölj under ert märke. Och som en certifierad Poly-tjänstepartner kan ni ta del av alla fördelar med Poly+ Enterprise.

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

Som en certifierad Poly+ Enterprise-tjänstepartner får ni prioriterad åtkomst dygnet runt till Polys tekniska support för Poly, och ledande ekosystemslösningar underlättar snabbare lösning.[2]

Glöm allt vad spårning av serienummer heter

Spara tid och slipp krånglet med att spåra serienummer. Ett enda Master-konto-ID kan användas för att spåra produkter bland alla Poly-enheter med automatisk täckning allt eftersom nya Poly-enheter läggs till.[3]

Egenskaper

Avancerat utbyte av hårdvara[4]

Om en ersättningsenhet krävs skickar vi den med förbetald leverans nästa arbetsdag, vilket säkerställer kontinuitet i verksamheten. [5]

Customer Success Manager

Poly utser en Customer Success Manager (CSM) till er kund som kommer att fungera som er interna förespråkare inom Poly, tillhandahålla månadsrapporter och se till att alla serviceprogramleveranser slutförs till partnerns belåtenhet.

Minskad justeringsprocess

Poly och partnern kommer att samla in den faktiska installationsbasen och den beräknade tillväxten under det kommande året. Genom att uppskatta tillväxten av kundens installationsbas kommer Poly att debitera en procentandel av förväntade tillägg i förväg, vilket minskar behovet av justering efter halva perioden.[6]

Kostnadsfria programuppgraderingar och uppdateringar

Håll täckta enheter igång med den senaste programvaran från Poly utan extra kostnad. [7]

Uppgraderade förstklassiga funktioner för Poly Lens

Era kunder kan låsa upp åtkomst till Poly Lens premiumfunktioner. Få bättre insyn i investeringen i de samarbetsenheter som garanterar en optimal driftsättning, användningsrapportering, proaktiv felsökning samt smidig integrering i befintliga IT-system.

Support för molnpartnersystem (ECPS)

Support för molnpartnersystem (ECPS) förbättrar svarstiderna i ekosystem med Poly-aktiverade molnlösningar genom att fungera som en primär kontaktpunkt. När Poly upptäcker att problemet är relaterat till molnpartnerns system arbetar vi direkt med vår molnpartner för att lösa problemet.[8]

Särskild åtkomst till supportportalen

Den särskilda supportportalen erbjuder funktioner för kundkonton inklusive produktregistrering, licenssökning, skapande och granskning av serviceärenden, kontroll av reservdelsbyten samt nedladdning av produktdokumentation och Poly-programvara.

Rabatter på professionella tjänster

Rabatter på professionella tjänster är tillgängliga för våra partner när de köper partnerspecifika Poly+ Enterprise.

Eskalering och incidenthantering

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

Avgiftsbelagda tjänster (tillval)

Förbättra partnermärkta Poly+ Enterprise med ytterligare resurser. Customer Success Management (CSM) erbjuder tid i block om åtta timmar per månad; Teknisk kontohantering hjälper era kunder proaktivt när teknisk hjälp behövs. [9]

[1] Produkter/tjänster som är i slutet av sin livslängd tänks inte enligt detta avtal.
[2] Partner kan kontakta Poly för att få svar dygnet runt i samband med sin kunds stöttade lösning. Partner ska använda sin kunds plats-ID istället för produktserienummer när de kontaktar teknisk support. Produktserienumret krävs endast när en hårdvaruersättning krävs.
[3] Alla kundens behöriga Poly-enheter inom en utvald produktkategori måste inkluderas i tjänsten. 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 livslängd/slutet av tjänsten täcks inte under detta avtal.
[4] poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement .
[5] Vid begäran av hårdvaruersättning ska partnern tillhandahålla produktens serienummer. Poly+ Enterprise för hörlurar har en årlig RMA-tröskel på 5 %. Om kundens RMA (returmaterialauktorisering) överstiger 5 % under ett kalenderår för den installerade basen, enligt avtal, förbehåller sig Poly rätten att fakturera kunden, till Polys då gällande listpris för produkten, såsom publicerat i Polys prislista.
[6] I början av tjänsten måste kunden identifiera (i samband med Poly) alla enheter inom varje särskild kategori. Poly accepterar samtal från partnern för alla enheter utan att kontrollera serienumret så grunden för antalet enheter med support måste bekräftas. Poly, tillsammans med partnern, kommer att samla den faktiska installationsbasen och den uppskattade tillväxten under det kommande året. Genom att uppskatta tillväxten av kundinstallationsbasen debiterar Poly (via partnern) en procentandel av förväntade tillägg i förväg och minskar behovet av justering efter halva perioden. Partnern måste beställa Poly+ Enterprise 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 Polys Customer Success Manager inte har klientåtkomst till Poly Lens måste partnern tillhandahålla en månatlig inventarierapport från Poly Lens till Polys Customer Success Manager. 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 partnern för värdet av justeringen och återställa grunden enligt det nya totala antalet enheter plus 5 %. Partnern måste generera en köporder för de nya enheterna som lagts till. Partnern 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.
[7] Åtkomst till större lanseringar, patcher och snabbkorrigeringar för aktuella programvaruuppdateringar och uppgraderingar via Poly Lens.
[8] Om Poly fastställer att problemet har orsakats av, eller är relaterat till molnpartnerns system, försöker Poly, på partnerns begäran, eller partnern att öppna ett incidentärende med molnleverantören, dokumentera problemen och tillhandahålla molnpartnerns incidentspårningsnummer till partnern och kunden på begäran. Partnern och/eller kunden ansvarar för att ha ett befintligt supportavtal med sin molnpartner. Poly och/eller partnern ska ansvara för att arbeta direkt med molnpartnern (när så tillåts av molnpartnern) för att ta fram en lösning eller erbjuda framtida statusuppdateringar till partnern. Om det inte är möjligt att öppna ett incidentärende förser Poly partnern med resultaten från kontrollen och hänvisar partnern och/eller kunden till molnpartnern för en lösning. Om så begärs deltar Polys supportteam i gemensamma samtal med molnpartnern och Poly-partnern för att hjälpa till att isolera och lösa problem, på uppdrag av deras gemensamma kund, med hjälp av molnpartnerns redan fastställda eskaleringsprocesser. 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.
[9] För fullständiga uppgifter om dessa frivilliga avgiftsbaserade tjänster, kontakta er Poly-representant.

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