



Partner Poly+ Enterprise

Ai Partner certificati per i servizi Poly, Poly+ Enterprise fornisce una gestione efficiente degli asset, copertura automatica, gestione del successo dei clienti e software premium per l'intero ambiente Poly dei clienti.¹

Poly+ Enterprise con il vostro marchio

Ottimizzate il portafoglio di servizi di supporto con Partner Branded Poly+ Enterprise, offrendo assistenza premium per il portafoglio Poly completo del Cliente con il vostro marchio. E, in veste di Partner certificato per i servizi Poly, riceverete tutti i vantaggi di Poly+ Enterprise.

Il vostro supporto tecnico è la nostra priorità per l'intera giornata, ogni giorno

Come Partner certificato per i servizi Poly+ Enterprise, riceverete accesso prioritario 24 ore al giorno al supporto tecnico Poly per accelerare la risoluzione dei problemi delle soluzioni Poly e soluzioni leader di settore.²

Mai più numeri di serie da tracciare

Risparmiate tempo ed evitate i fastidi associati al tracciamento dei numeri di serie. Per tenere traccia dei prodotti nell'intero ambiente Poly, è disponibile un singolo ID account master, con copertura automatica dei nuovi dispositivi Poly aggiunti.³

Partner Poly+ Enterprise

Funzioni

Sostituzione anticipata dell'hardware⁴

Se è necessaria una sostituzione, la invieremo con spedizione prepagata il giorno lavorativo successivo, garantendo la continuità operativa.⁵

Customer Success Manager

Poly designerà per il Cliente un Customer Success Manager (CSM) che fungerà da promotore interno in Poly, fornirà report mensili e assicurerà che tutti i risultati del programma di assistenza vengano completati in modo soddisfacente per il Partner.

Processo di adeguamento ridotto

Poly, in collaborazione con il Partner, acquisirà informazioni sulla base installata effettiva e sulla crescita stimata per l'anno successivo. Stimando la crescita della base installata del Cliente, Poly addebiterà in anticipo una percentuale dei costi delle aggiunte previste, riducendo la necessità di adeguamenti a medio termine.⁶

Upgrade e aggiornamenti gratuiti del software

Mantenete i vostri dispositivi sempre operativi con il software più recente disponibile da Poly senza costi aggiuntivi.⁷

Funzionalità premium di Poly Lens aggiornate

I vostri clienti possono accedere facilmente alle funzionalità premium di Poly Lens. Acquisiranno una maggiore visibilità dell'investimento nei dispositivi di collaborazione per ottenere una distribuzione ottimale, report sull'utilizzo, risoluzione proattiva dei problemi e piena integrazione nei sistemi IT esistenti.

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS)

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS) migliora i tempi di risposta nelle soluzioni cloud dell'ecosistema abilitato per Poly, fungendo da punto di contatto principale. Quando Poly rileva che il problema è correlato all'ambiente del Cloud Partner, collaboreremo direttamente con il nostro Cloud Partner per risolverlo.⁸

Accesso al portale di supporto designato

Il portale di supporto designato comprende funzionalità per gli account cliente, tra cui registrazione di prodotti, ricerca di licenze, creazione e revisione di ticket di assistenza, controllo della sostituzione dei componenti, download della documentazione dei prodotti e download del software Poly.

Sconti sui servizi professionali

Per i Partner sono disponibili sconti per i servizi professionali con l'acquisto di servizi Partner Branded Poly+ Enterprise.

Gestione di escalation e incidenti

Il team di gestione del supporto Poly coordina l'escalation dei problemi e coinvolge rapidamente gli specialisti all'interno di Poly per fornire una correzione o una soluzione alternativa, come più appropriato in base al caso.

Servizi opzionali a pagamento

Potenziare la soluzione Partner Branded Poly+ Enterprise con risorse aggiuntive. Il Customer Success Management (CSM) offre blocchi di tempo di otto ore al mese; il Technical Account Management assiste proattivamente i clienti quando è necessaria assistenza tecnica.⁹

¹ I prodotti a fine vita/fine supporto non possono essere coperti da questo contratto.

² I partner possono contattare Poly 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per ricevere risposte per le soluzioni supportate dei loro clienti. Quando contattano il supporto tecnico, i Partner dovranno usare l'ID sito del Cliente invece del numero di serie del prodotto. Il numero di serie del prodotto sarà necessario solo quando si richiede una sostituzione dell'hardware.

³ Tutti i dispositivi Poly idonei del Cliente entro una categoria di prodotti selezionata devono essere inclusi in questo servizio. Le categorie selezionate includono: solo cuffie/dispositivi personali, solo video, solo voce. È possibile selezionare più di una categoria a condizione che venga soddisfatta la soglia di idoneità per almeno una categoria di prodotti. Immersive Telepresence (ITP), Poly Medialign, soluzioni verticali (ad es, Poly Telehealth Station o EduCart) e i prodotti per l'infrastruttura richiedono la creazione di un preventivo in base a offerte standard o preventivi personalizzati. I prodotti a fine vita/fine supporto non possono essere coperti da questo contratto.

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

⁵ Per le richieste di sostituzione dell'hardware, il Partner dovrà fornire il numero di serie del prodotto. Poly+ Enterprise per le cuffie prevede una soglia RMA annuale del 5%. Se la percentuale di autorizzazioni al reso RMA del Cliente supera il 5% in un anno solare per la base installata sotto contratto, Poly si riserva il diritto di fatturare al Cliente un importo al prezzo di listino di Poly in vigore al momento per il prodotto, come pubblicato nel catalogo di listini prezzi di Poly.

⁶ All'avvio del servizio, il Partner (in collaborazione con Poly) deve identificare tutti i dispositivi presso la sede del Cliente che rientrano in una particolare categoria. Poly accetterà le chiamate del Partner per tutti i dispositivi senza controllare il numero di serie, per cui è necessario confermare la baseline per il numero di dispositivi da supportare. Poly, in collaborazione con il Partner, acquisirà informazioni sulla base installata effettiva e sulla crescita stimata per l'anno successivo. Stimando la crescita della base installata del Cliente, Poly addebiterà in anticipo (attraverso il Partner) una percentuale dei costi delle aggiunte previste, riducendo la necessità di adeguamenti a medio termine. Il Partner deve ordinare Partner Poly+ Enterprise per il numero totale di dispositivi all'interno di ogni categoria di prodotti e per la crescita concordata tra il Cliente e Poly. La baseline sarà costituita da questo numero totale dei dispositivi per ogni categoria di prodotti più il 5%. Il Customer Success Manager Poly eseguirà una verifica ogni mese per controllare il numero di dispositivi presso la sede del Cliente per ogni categoria di prodotti rispetto alla baseline concordata. Se al Customer Success Manager Poly non viene concesso l'accesso tramite tenant a Poly Lens, il partner deve fornire un report di inventario mensile di Poly Lens al Customer Success Manager Poly. Un incremento di almeno il 5% nella quantità di dispositivi per categoria di prodotti attiverà un adeguamento a medio termine per la base installata del Cliente. Nel corso di un adeguamento a medio termine, Poly reimposterà la baseline per incorporare i dispositivi aggiuntivi acquistati dal Cliente. Poly fornirà un preventivo al Partner per il valore dell'adeguamento e reimposterà la baseline in base al nuovo numero totale di dispositivi più il 5%. Il Partner deve generare un PO per i nuovi dispositivi aggiunti. Al Partner verranno addebitati i costi dei nuovi dispositivi a partire dal primo giorno del mese dell'adeguamento fino alla fine della durata del servizio. Tutti i dispositivi sottoposti ad adeguamento nel corso dell'anno verranno inclusi nella nuova baseline e i relativi costi verranno addebitati nel rinnovo annuale, dopodiché il processo comincerà di nuovo.

⁷ Accesso a versioni principali, patch e hotfix per gli aggiornamenti e gli upgrade correnti del software tramite Poly Lens.

⁸ Se Poly determina che il problema è causato o correlato all'ambiente del Cloud Partner, su richiesta del Partner, Poly proverà ad aprire una richiesta di supporto con il Cloud Partner, documenterà i risultati e fornirà al Partner e al Cliente il numero di tracciabilità della richiesta del Cloud Partner. È responsabilità del Partner e/o del Cliente disporre di un contratto di supporto in essere con il Cloud Partner. È responsabilità di Poly e/o del Partner collaborare direttamente con il Cloud Partner (se autorizzato dal Cloud Partner) alla risoluzione o a futuri aggiornamenti dello stato per il Partner. Se non è possibile aprire una richiesta di supporto, Poly fornirà al Partner i risultati e lo indirizzerà al Cloud Partner e/o al Cliente per la risoluzione. Se richiesto, il team di supporto Poly parteciperà a chiamate congiunte con il Cloud Partner e con il Partner Poly per identificare e risolvere i problemi per conto del Cliente reciproco usando i processi di escalation definiti con il Cloud Partner. Il Cliente deve avere un contratto in essere di assistenza o sottoscrizione con il Cloud Partner, deve utilizzare e gestire il software applicabile come specificato dal Cloud Partner e, se richiesto, deve fornire a Poly l'approvazione scritta firmata per agire per suo conto riguardo ai servizi ECPS.

⁹ Per i dettagli completi di questi servizi opzionali basati su canone, contattare il rappresentante Poly.

Scheda tecnica