



Als gecertificeerde servicepartner van Poly biedt Poly+ Enterprise je probleemloos assetbeheer, automatische dekking, klantensuccesbeheer en premium software voor het hele Poly-domein van je klanten.¹

Poly+ Enterprise aangeboden door jou

Breid je ondersteuningsportfolio uit met Poly+ Enterprise met partnermerk, met premium ondersteuning voor de volledige Poly-portfolio van je klanten met jouw merk. En als gecertificeerd partner van Poly Services profiteer je van alle voordelen van Poly+ Enterprise.

Jouw technische ondersteuning is onze prioriteit, elke dag de hele dag

Als gecertificeerde servicepartner van Poly+ Enterprise profiteer je de klok rond van toegang met prioriteit tot de technische ondersteuning van Poly voor Poly en toonaangevende ecosysteemoplossingen voor snellere oplossingen.²

Geen serienummers meer traceren

Bespaar tijd en gedoe met het traceren van serienummers. Je kunt een enkele master account-ID gebruiken voor het traceren van producten in het hele Poly-domein met automatische dekking wanneer er nieuwe Poly-apparaten worden toegevoegd.³

Functies

Snelle hardwarevervanging⁴

Als vervanging nodig is, verzenden wij die prepaid op de volgende werkdag zodat de bedrijfscontinuïteit gewaarborgd blijft.⁵

Customer Success Manager

Poly wijst een Customer Success Manager (CSM) toe aan je klant die als je interne pleitbezorger binnen Poly zal dienen, maandelijkse rapporten zal leveren en ervoor zal zorgen dat alle deliverables van het serviceprogramma naar tevredenheid van de partner worden uitgevoerd.

Verkort true-up proces

Poly en de partner zullen de huidige installatiebasis en de geschatte groei in het komende jaar vastleggen. Door middel van een schatting van de groei van de installatiebasis van de klant zal Poly vooraf een percentage van de verwachte toevoegingen in rekening brengen, waardoor de noodzaak voor tussentijdse true-ups afneemt.⁶

Gratis software-upgrades en -updates

Houd gedekte apparaten in bedrijf met de nieuwste gratis software, verkrijgbaar bij Poly.⁷

Geüpgradede Poly Lens Premium-functies

Jouw klanten krijgen toegang tot de premiumfuncties van Poly Lens. Zij krijgen een beter inzicht in investeringen in samenwerkingsapparatuur voor een optimale implementatie, gebruiksrapportage, proactieve probleemoplossing en een soepele integratie in bestaande IT-systemen.

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS)

ECPS (Ecosystem Cloud Partner Support) verbetert de reactietijden bij voor Poly geschikte ecosysteem-cloudoplossingen door op te treden als jouw primaire aanspreekpunt. Als Poly ontdekt dat het probleem gerelateerd is aan de omgeving van de cloudpartner, zullen we samen met deze cloudpartner het probleem proberen op te lossen.⁸

Toegang tot de Support Portal

Onze Support Portal biedt functionaliteit voor jouw klantaccounts, zoals het registreren van producten, het zoeken naar licenties, het aannemen en bekijken van servicetickets, het bekijken van reserveonderdelen en het downloaden van productdocumentatie en Poly-software.

Kortingen op Professional Services

Kortingen op Professional Services zijn beschikbaar voor partners bij de aanschaf van Poly+ Enterprise met partnermerk.

Escalatie- en incidentbeheer

Het supportbeheerteam van Poly coördineert het escaleren van problemen en schakelt snel de juiste specialisten binnen Poly in voor een oplossing of workaround als dat gepast zou zijn.

Optionele betaalde services

Breid Poly+ Enterprise met partnermerk uit met meer resources. Customer Success Management (CSM) biedt tijd aan in blokken van acht uur per maand; Technical Account Management helpt je klanten proactief als zij technische assistentie nodig hebben.⁹

¹ Producten die einde levensduur/einde service zijn, vallen niet onder deze overeenkomst.

² Partners kunnen contact opnemen met Poly om 24x7 respons te krijgen voor de ondersteunde oplossing van hun klant. Partners moeten de site-ID van hun klant gebruiken in plaats van het serienummer van het product als ze contact opnemen met de technische ondersteuning. Het serienummer van het product is alleen nodig bij het aanvragen van een hardwarevervanging.

³ Alle geschikte Poly-apparaten van de klant binnen een geselecteerde productcategorie moeten onder deze service vallen. Geselecteerde categorieën zijn: Alleen headsets/persoonlijke apparaten, alleen video of alleen spraak. Er kan meer dan één categorie worden geselecteerd, op voorwaarde dat ten minste één productcategorie in aanmerking komt. Immersive Telepresence (ITP), Poly Medialign, verticale oplossingen (bijv. Poly Telehealth Station of EduCart) en infrastructuurproducten vereisen een offerte onder de standaardaanbiedingen of aangepaste offerte. Producten die einde levensduur/einde service zijn, vallen niet onder deze overeenkomst.

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

⁵ Voor aanvragen voor hardwarevervanging moet de partner het serienummer van het product opgeven. Poly+ Enterprise voor headsets heeft een jaarlijkse RMA-drempel van 5%. Als het RMA-percentages van de klant hoger is dan 5% 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 listprice van Poly voor het product, zoals gepubliceerd in de prijslijst van Poly.

⁶ Bij aanvang van de service moet de partner (in samenwerking met Poly) alle apparaten op de locatie van de klant binnen elke specifieke categorie identificeren. Poly accepteert oproepen van de partner voor alle apparaten zonder het serienummer te controleren, dus moet de basislijn voor het aantal te ondersteunen apparaten worden bevestigd. Poly zal de huidige installatiebasis en de geschatte groei in het komende jaar vastleggen. Door middel van een schatting van de groei van de installatiebasis van de klant zal Poly (via zijn channel partners) vooraf een percentage van de verwachte toevoegingen in rekening brengen, waardoor de noodzaak voor tussentijdse true-ups afneemt. De klant moet Poly+ Enterprise bestellen voor het totale aantal apparaten binnen elke productcategorie en de groei zoals tussen de klant en Poly is overeengekomen. Dit apparaattotaal voor elke productcategorie plus 5% wordt de basislijn. De Poly Customer Success Manager voert elke maand een rapport uit om het aantal apparaten bij de klant per productcategorie te vergelijken met de overeengekomen basislijn. Als de Poly Customer Success Manager geen tenanttoegang heeft tot Poly Lens, moet de partner de Poly Customer Success Manager elke maand voorzien van een inventarisrapport van Poly Lens. Een stijging van 5% of meer in het aantal apparaten per productcategorie zal leiden tot een tussentijdse true-up voor de geïnstalleerde basis van de klant. Bij een tussentijdse true-up zal Poly de basislijn opnieuw instellen met de door de klant aangeschafte extra apparaten. Poly zal de partner een offerte geven voor de waarde van de true-up en de basislijn opnieuw instellen als het nieuwe apparaattotaal plus 5%. De partner moet voor de nieuwe apparaten die worden toegevoegd een inkooporder (PO) genereren. De partner wordt vanaf de eerste dag van de maand van de true-up tot het einde van de serviceperiode voor de nieuwe apparaten gefactureerd. Alle apparaten die in de loop van het jaar worden bijgewerkt, worden opgenomen in de nieuwe basislijn en gefactureerd bij de jaarlijkse verlenging, waarna het proces opnieuw begint.

⁷ Toegang tot grote releases, patches en hotfixes voor huidige software-updates en -upgrades via Poly Lens.

⁸ Als Poly vaststelt dat een probleem wordt veroorzaakt door of gerelateerd is aan de omgeving van de cloudpartner, zal Poly of de partner op verzoek van de partner samen met de cloudpartner een incidentaanvraag openen, de bevindingen documenteren en het incidenttrackingnummer van de cloudpartner aan de partner en de klant verstrekken, zoals vereist. De partner en/of klant zijn verantwoordelijk voor het hebben van een bestaande ondersteuningsovereenkomst met de cloudpartner. Poly en/of de partner zullen direct samenwerken met de cloudpartner (indien toegestaan door de cloudpartner) aan oplossingen of toekomstige statusupdates voor de partner. Als het niet mogelijk is om een incidentaanvraag te openen, zal Poly de partner de bevindingen verstrekken en de partner en/of klant voor een oplossing doorverwijzen naar de cloudpartner. Op verzoek zal het ondersteuningsteam van Poly deelnemen aan gezamenlijke gesprekken met de cloudpartner en Poly-partner en samen met de cloudpartner namens de gezamenlijke klant problemen identificeren en oplossen aan de hand van gedefinieerde escalatieprocessen. De klant moet de huidige service- of abonnementsovereenkomst met cloudpartners onderhouden, de van toepassing zijnde software bedienen en onderhouden zoals de cloudpartner heeft gespecificeerd en, indien gevraagd, Poly ondertekende schriftelijke toestemming geven om namens hen op te treden met betrekking tot ECPS-services.

⁹ Neem voor alle details van deze optionele betaalde services contact op met je Poly-vertegenwoordiger.

Datasheet