



Det betyder ro i sindet, som kun Poly kan give det. Poly+ Enterprise gør det muligt for dig helt uden problemer at administrere dine aktiver, sikrer automatisk dækning, administration af kundetilfredshed samt førsteklases software til alle dine Poly-aktiver. Du kan desuden købe de enheder, du vil, til en fast supportpris, uden at du behøver at bruge tid og ressourcer på registrering af serienumre.

Teknisk support til dig er vores førsteprioritet – hele dagen, hver dag

Som Poly+ Enterprise Service-kunde får du fortrinsret til teknisk support fra Poly døgnet rundt samt førende økosystemløsninger, som giver mulighed for hurtigere afhjælpning.

Nu er det slut med registrering af serienumre

Spar IT-afdelingen for tid, og slip for problemerne med at registrere serienumre. Et enkelt hovedkonto-ID kan bruges til at registrere produkter på tværs af alle dine Poly-enheder med automatisk dækning, efterhånden som nye Poly-enheder tilføjes.

Den servicetalsmand, du slet ikke vidste, at du manglede

Poly udpeger en Customer Success Manager (CSM), som vil fungere som din interne talsmand hos Poly. Din tildelte CSM vil overvåge, analysere og rapportere om servicen og supportprodukterne til dine Poly-løsninger og sikre, at de udføres til din tilfredshed.

Funktioner

Udvidet hardwareombytning¹

Hvis en ombytning er nødvendig, sender vi den til dig med forudbetalt forsendelse næste hverdag, hvilket sikrer forretningskontinuitet.

Fuld dækning af aktiver

Omfatter alle Poly-produkter på tværs af hele din virksomhed og giver automatisk dækning, når nye enheder tilføjes.²

Reduceret antal reguleringer

Da serienumre ikke registreres, fastlægges målet for antal enheder, der skal understøttes, af Poly sammen med den anslåede vækst i det kommende år. Efter at have anslået væksten opkræver Poly en procentdel af forventede tilføjelser på forhånd, hvilket reducerer behovet for at regulere midt i perioden.³

Gratis softwareopgraderinger og opdateringer

Poly stiller systemsoftwareopgraderinger og -opdateringer til rådighed uden yderligere omkostninger. Hold dine enheder kørende med den nyeste software – uden ekstra omkostninger.⁴

Opgraderede Poly Lens Premium-funktioner

Få adgang til Poly Lens førsteklases funktioner. Opnå bedre indsigt i din investering i enheder til samarbejde for at sikre optimal installation, brugsrapportering, proaktiv fejlfinding og problemfri integration i eksisterende IT-systemer.⁵

Økosystem med cloud-partnersupport (ECPS)

Økosystemet med cloud-partnersupport (ECPS) forbedrer svartiderne i Poly-aktiverede økosystemer med cloud-løsninger ved at fungere som dit primære kontaktpunkt. Når Poly-support modtager en anmodning vedrørende et Poly-produkt, der bruges i et godkendt strategisk cloud-partnermiljø, arbejder vi direkte med vores cloud-partner for at løse problemet.⁶

Adgang til supportportal

Din anviste supportportal gør det muligt for dig at registrere produkter, søge i licenser, oprette og gennemgå serviceanmodninger, tjekke udskiftning af dele, downloade produktokumentation og endpoint-software til Poly og meget mere.

Rabatter på professionelle services

Som Poly+ Enterprise-kunde er du berettiget til eksklusive rabatter på professionelle services.

Eskalerings- og hændelsesstyring

Polys supportadministrationsteam koordinerer eskalering af problemer og finder hurtigt de rette løsningsspecialister i hele Poly. Vi vil bruge kommercielt rimelige bestræbelser på at levere en rettelse eller løsning, hvis det findes passende.

Mulighed for tilkøb af services

Gør Poly+ Enterprise endnu bedre med ekstra ressourcer – CSM-tid (Customer Success Management), Technical Account Management til proaktiv vedligeholdelse af din Poly-løsning og mulighed for ombytning og destruktion for offentlige og statslige virksomheder og virksomheder inden for sikkerhed.⁷

¹ poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement.

² Alle kundens berettigede Poly-enheder inden for en udvalgt produktkategori skal være inkluderet i denne service. Udvalgte kategorier omfatter: Kun headsets/personlige enheder, kun video, kun stemme. Der kan vælges mere end en kategori på den betingelse, at grænsen for mindst en berettiget produktkategori overholdes. IT-udstyr til onlinemøder (ITP), Poly Medialign, vertikale løsninger (f.eks. Poly Telehealth Station eller EduCart) og infrastrukturprodukter kræver pristilbud - i henhold til almindelige tilbud eller tilpasset tilbud Forældede produkter/opførte services er ikke omfattet af denne aftale.

³ Når servicen træder i kraft, skal kunden (sammen med Poly) identificere alle enheder inden for hver produktkategori. Poly registrerer de aktuelle installerede enheder og den anslåede vækst for det kommende år. Efter at have anslået væksten i installerede enheder opkræver Poly (via sine kanalpartnere) på forhånd en procentdel af den forventede vækst for at reducere behovet for at regulere midt i perioden. Kunden skal bestille Poly+ Enterprise til det samlede antal enheder inden for hver produktkategori samt den vækst, der er aftalt mellem kunden og Poly. Det samlede antal enheder for hver produktkategori plus 5 % vil være målet. Poly Customer Success Manager vil hver måned køre en rapport for at kontrollere antallet af enheder på kundens side pr. produktkategori sammenlignet med det aftalte mål. En stigning på 5 % eller mere i antal enheder pr. produktkategori udløser en regulering af kundens installerede enheder midt i perioden. En regulering midt i perioden vil sige, at Poly regulerer målet til at omfatte de ekstra enheder, kunden har købt. Poly sender via sine kanalpartnere et tilbud til kunden, der svarer til værdien af reguleringen, og tilpasser målet til det nye antal enheder i alt plus 5 %. Kunden skal generere en købsordre, som adresseres til Polys autoriserede forhandler, på det nye antal tilføjede enheder. Kunden bliver opkrævet for de nye enheder, fra den første dag i måneden fra reguleringen og til perioden udløber. Det antal enheder, der er reguleret til i løbet af året, inkluderes i det nye mål, og der opkræves for dem i forbindelse med årsafslutningen, og processen starter herefter forfra igen.

⁴ Adgang til store udgivelser, rettelser og hotfixes til de aktuelle softwareopgraderinger og opdateringer sker via Poly Lens.

⁵ Kunden får adgang til Poly Lens Premium-funktioner som en del af dette servicetilbud.

⁶ Hvis Poly konstaterer, at problemet er relateret til cloud-partnermiljøet, vil Poly, på kundens anmodning, forsøge at åbne en hændelsesanmodning hos cloud-partneren, dokumentere observationer og oplyse kunden om cloud-partnerens registreringsnummer for hændelsen. Kunden er ansvarlig for at have en eksisterende supportaftale med sin cloud-partner. Poly er ansvarlig for at arbejde direkte sammen med cloud-partneren (når cloud-partneren har accepteret dette) omkring løsninger eller kommende statusopdateringer til kunden. Hvis det ikke er muligt at åbne en hændelsesanmodning, oplyser Poly kunden om sine observationer og sender kunden videre til cloud-partneren for at finde en løsning. På anmodning kan Polys supportteam deltage i fælles opkald til cloud-partneren for at isolere og løse problemer på vegne af deres fælles kunde ved hjælp af de definerede eskaleringsprocesser aftalt med cloud-partneren. Når en løsning kan gendannes ved at implementere en midlertidig afhjælpning af fejlen, bliver denne afhjælpning faciliteret og kommunikeret tilbage til kunden. Alle softwarefejle og forespørgsler på funktioner håndteres af Poly eller Cloud-partner-engineering via almindelig afhjælpning af fejl og udgivelser af software. Poly og dennes Cloud-partner leverer fleksibelt video- og stemmesamarbejde via certificerede, godkendte og integrerede løsninger fra flere leverandører. Se den aktuelle liste over Poly-godkendte, strategiske cloud-partnere på Polys officielle websted: www.poly.com/us/en/products/services/support/poly-plus. Kunden skal opretholde den aktuelle service- eller abonnementsaftale med cloud-partneren, drive og vedligeholde anvendt software som angivet af cloud-partneren, og hvis anmodet herom, give Poly en underskrevet godkendelse til at handle på sine vegne med hensyn til ECPS-service.

⁷ Desuden kan der tilføjes blokke på otte timer CSM-tid til supportaftalen. For offentlige og statslige virksomheder og virksomheder inden for sikkerhed, som ikke kan returnere hardwareenheder, når de går i stykker, kan der mod et ekstra gebyr aftales en ombytning og destruktion (FRURAD) på stedet. En separat servicebeskrivelse for produkter kan fås på anmodning.

Datablad