



Ilyen mértékű nyugalmat csak a Poly biztosíthat. A Poly+ Enterprise problémamentes eszközkezelést, automatikus lefedettséget, ügyfélsiker-menedzsmentet és prémium szintű szoftvert biztosít minden Poly-termékéhez. Az Ön által választott eszközöket akár fix támogatási áron is megvásárolhatja, és kiküszöbölheti a sorozatszámok nyomon követésével járó gondokat.

Az Ön műszaki támogatása az elsődleges prioritásunk, egész nap, mindennap

Poly+ Enterprise Service-ügyfélként Ön éjjel-nappal elsőbbségi hozzáférést kap a Poly műszaki támogatásához a Poly és a vezető ökoszisztéma-megoldások esetében, ami gyorsabb hibaelhárítást tesz lehetővé.

Intsen búcsút a sorozatszámok nyomon követésének

Időt takaríthat meg az informatikai részlegnek, és kiküszöbölheti a sorozatszámok nyomon követésével járó gondokat. Egyetlen fő fiókazonosító használható a termékek nyomon követésére a Poly teljes szolgáltatási területén, az újonnan hozzáadott Poly-eszközök automatikus belefoglalásával.

A támogatási képviselő, akire nem is tudta, hogy szüksége lehet

A Poly kijelöl Önnek egy dedikált ügyféltámogatási menedzsment (CSM), aki az Ön belső képviselőjeként jár el a Polynál. A dedikált CSM nyomon követi és elemzi a Poly-megoldásaihoz kapcsolódó szervizszolgáltatást és támogatást, valamint jelentéseket készít róluk, hogy biztosítsa a megfelelőségét.

Jellemzők

Gyors hardvercsere¹

Ha cserére van szükség, előre fizetett következő munkanapi szállítással szállítjuk, biztosítva az üzletmenet folytonosságát.

Teljes körű lefedettség

Lefedheti a vállalata által használt összes Poly-terméket, az újonnan hozzáadott eszközök automatikus felvételével.²

Rövidebb kiigazítási folyamat

Mivel a sorozatszámok nincsenek nyomon követve, a támogatni kívánt eszközök számának alapértékét a Poly határozza meg a következő évre becsült növekedéssel együtt. A becsült növekedés alapján a Poly előre kiszámítja a várható bővülés százalékos értékének megfelelő összeget, csökkentve ezzel a félidős kiigazítások szükségességét.³

Ingyenes szoftverfrissítések

A Poly további költség nélkül teszi elérhetővé a szoftverfrissítéseket. Eszközeit megszakítás nélkül használhatja, mivel díjmentesen hozzáférhet a legújabb szoftverhez.⁴

Továbbfejlesztett Poly Lens Premium-funkciók

Hozzáférés a Poly Lens prémium funkcióihoz. Jobb rálátást nyerhet az együttműködési eszközbefektetéseire, hogy biztosítsa az optimális üzembe helyezést, a használati jelentések elkészítését, a proaktív hibaelhárítást és a zökkenőmentes integrációt a meglévő informatikai rendszerekkel.⁵

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS)

Az Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS) az elsődleges kapcsolattartójaként működve javítja a válaszüdöket a Polyt alkalmazó felhőökoszisztéma-megoldásokban. Ha egy jóváhagyott stratégiai felhőpartner-környezetben használt Poly-termékkel kapcsolatban küldenek kérelmet a Poly támogatásának, közvetlenül a felhőpartnerünkkel dolgozunk a probléma megoldásán.⁶

Hozzáférés a különálló támogatási portálhoz

A különálló Poly Support Portal többek között lehetővé teszi a termékek regisztrálását, a licencek keresését, a szervizjegyek létrehozását és ellenőrzését, a cserealkatrészek nyomon követését, valamint a termékdokumentációk és a Poly végpontszoftver letöltését.

Kedvezmények a Professional Services szolgáltatásokra

Poly+ Enterprise-ügyfélként Ön jogosult exkluzív Professional Services-kedvezményekre.

Ügytovábbítás és incidenskezelés

A Poly ügyfélszolgálatunk koordinálja a problémák ügytovábbítását, és gyorsan bevonja a megfelelő szakembereket a cégen belül. Megtesszük az üzletileg észszerű erőfeszítéseket, hogy kijavítsuk a problémát, vagy indokolt esetben kerülő megoldást nyújtunk.

Opcionális díjalapú szolgáltatások

Egészítse ki a Poly+ Enterprise szolgáltatást további erőforrásokkal: ügyféltámogatási menedzser (CSM) hozzárendelésével, műszaki fiókkezeléssel a Poly-megoldás proaktív karbantartásához, a kormányzati, szövetségi és a kiemelt biztonságot igénylő ügyfelek számára pedig helyszíni cserével, visszajuttatási és megsemmisítési lehetőséggel.⁷

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

² A kiválasztott termék kategórián belül az Ügyfél összes jogosult Poly-eszközére ki kell terjednie ennek a szolgáltatásnak. A kiválasztott kategóriák a következők: Csak headset/személyes eszközök, Csak video vagy Csak hang. Több kategória is kiválasztható, feltéve, hogy legalább egy termék kategória jogosultsági küszöbértéke teljesül. Az Immersive Telepresence (ITP) és a Poly Mediaalign termék, valamint a vertikális megoldásokhoz (pl. Poly Telehealth Station vagy EduCart) és az infrastruktúrához kapcsolódó termékek esetében árajánlatot kell készíteni - normál ájánlatok vagy egyedi árajánlatok keretében. Olyan termékekre, amelyek élettartama/szolgáltatási ideje lejárt, ez a megállapodás nem terjedhet ki.

³ A szolgáltatás megkezdésekor az Ügyfélnek (a Polyval együttműködve) azonosítania kell az egyes kategóriákba tartozó összes eszközt. A Poly rögzíti a tényleges telepítési alapot és a következő évre becsült növekedést. Az Ügyfél telepítési alapjának becsült növekedése alapján a Poly (az értékesítési partnerein keresztül) előre kiszámítja a várható bővülés százalékos értékének megfelelő összeget, csökkentve ezzel a félidős kiigazítások szükségességét. Az Ügyfélnek az egyes termék kategóriákon belül található eszközök teljes számának, valamint az ügyfél és a Poly közötti megállapodás szerinti növekedésnek megfelelően kell megrendelnie a Poly+ Enterprise szolgáltatást. Az egyes termék kategóriákhoz tartozó eszközök teljes száma plusz 5% lesz a viszonyítási alap. A Poly Customer Success Manager minden hónapban jelentést készít az Ügyfél telephelyén lévő eszközök számának termék kategóriánkénti ellenőrzéséhez, a megállapodás szerinti viszonyítási alaphoz képest. A termék kategóriánkénti eszköz mennyiség 5%-os vagy annál nagyobb mértékű növekedése aktiválja az ügyfél telepített bázisának félidős kiigazítását. A félidős kiigazítás alkalmával a Poly visszaállítja a viszonyítási alapot az Ügyfél által vásárolt további eszközök befoglalásához. A Poly az értékesítési partnerein keresztül árajánlatot ad az Ügyfélnek a kiigazítás értékének megfelelően, és a viszonyítási alapot az új eszköz összértékének 5%-kal növelt összegeként állítja vissza. Az Ügyfélnek megrendelést kell generálnia a hozzáadott új eszközökről a Poly hivatalos viszonteladójának címezve. Az új eszközök díja a kiigazítás hónapjának első napjától a szolgáltatási időszak végéig lesz kiszámítva, majd a folyamat újraindul.

⁴ Hozzáférés az aktuális szoftverfrissítések főbb kiadásaihoz, javításaihoz és gyorsjavításaihoz a Poly Lensen keresztül.

⁵ A szolgáltatási ajánlat részeként az Ügyfél hozzáférést kap a Poly Lens prémium funkciókhoz.

⁶ Ha a Poly megállapítja, hogy a problémát a Felhőpartner környezetével kapcsolatos, az Ügyfél kérésére a Poly megpróbál megnyitni egy javítási kérelmet a felhőpartnernél, dokumentálja a megállapításokat, és megadja az ügyfélnek a Felhőpartner javításkövetési számát. Az Ügyfél felelőssége, hogy élő támogatási szerződéssel rendelkezzen a Felhőpartnerénél. A Poly vállalja a felelősséget azért, hogy a Felhőpartnerrel közvetlenül együttműködve (ha ezt a Felhőpartner engedélyezi) elhárítsa a problémát, illetve a későbbiekben az állapottal kapcsolatos információkat biztosítson az Ügyfélnek. Ha nem lehetséges javítási kérelem megnyitása, a Poly tájékoztatja az Ügyfelet a megállapításokról, és a Felhőpartnerhez irányítja az ügyfelet a probléma elhárítása érdekében. Kérés esetén a Poly támogatási csapata konferenciabeszámokban vesz részt a Felhőpartnerrel, hogy közös Ügyfelek nevében elküldjék és megoldják a problémákat a Felhőpartnernél meghatározott eskalációs folyamatok segítségével. Ha a megoldás helyreállítható egy ideiglenes megkerülő megoldás alkalmazásával, akkor az ilyen javítást elősegítjük, és tájékoztatjuk róla az Ügyfelet. Minden szoftverhibát és funkciókérését a Poly vagy a Felhőpartner mérnöksapata kezel a szabványos hibajavítási és szoftverkiadási folyamatokon keresztül. A Poly és Felhőpartneri rugalmas video- és hangalapú együttműködést biztosítanak ellenőrzött és jóváhagyott, több-beszálítás integrált megoldásokkal. A Poly által jóváhagyott Stratégiai felhőpartnernek aktuális listája a Poly nyilvános webhelyén érhető el: www.poly.com/us/en/products/services/support/poly-plus. Az Ügyfélnek fenn kell tartania a Felhőpartnerrel kötött aktuális szolgáltatási vagy előfizetési szerződést a Felhőpartner által meghatározottak szerint üzemeltetnie és karbantartania kell az alkalmazandó szoftvert, és kérésre aláírt írásbeli jóváhagyást kell adnia a Polynak arra vonatkozóan, hogy az ECPS-szolgáltatások tekintetében a nevében eljárjon.

⁷ A támogatási szerződéshez további havi nyolcórás CSM-idoblokkok adhatók hozzá. Azon kormányzati, szövetségi és a kiemelt biztonságot igénylő ügyfelek számára, akik nem tudják a hibás hardveregységeket visszaküldeni, felír ellenében elérhető egy helyszíni cserét, visszaküldést és megsemmisítést magában foglaló opció. Kérésre elérhető a szolgáltatás leírása.

Adatlap