



En trygghet bare Poly kan levere. Poly+ Enterprise gir deg problemfri administrasjon av aktiva, automatisk dekning, kundesuksessstyring og førsteklasses programvare for hele Poly-porteføljen din. Du kan til og med velge og kjøpe enheter til en fast støttepris uten problemet med å spore serienumre.

Vi prioriterer din tekniske støtte, dagen lang, hver dag

Som Poly+ Enterprise Service-kunde får du prioritert tilgang døgnet rundt til Poly teknisk støtte for Poly og ledende økosystemløsninger, noe som muliggjør raskere løsninger.

Ta farvel med sporing av serienumre.

IT slipper å bruke tid på å spore serienumre. En enkel hovedkonto-ID kan brukes for å spore produkter i hele Poly-porteføljen din med automatisk dekning etter hvert som nye Poly-enheter legges til.

Støttetalsmannen du ikke visste du trengte

Poly vil utpeke en kundesuksessansvarlig (CSM) som vil fungere som din interne talsmann i Poly. Din utpekte CSM vil overvåke, analysere og rapportere om tjenesten og støtte leveranser av Poly-løsninger og sikre at de fullføres på best mulig måte.

Funksjoner

Avansert maskinvareutskifting¹

Hvis en erstatning er nødvendig, sender vi den til deg med forhåndsbetalt frakt neste virkedag for å sikre forretningskontinuitet.

Full porteføljedekning

Dekk alle Poly-produkter i hele bedriften og få automatisk dekning etter hvert som nye enheter legges til.²

Redusert korrigeringsprosess

Siden serienumre ikke spores, bestemmer Poly grunnlinjen for antall enheter som skal støttes sammen med den estimerte veksten i det kommende året. Ved å estimere vekst, vil Poly belaste en prosentandel av forventede tillegg på forhånd, noe som reduserer behovet for korrigeringer midtveis i perioden.³

Gratis programvareoppgraderinger og -oppdateringer

Poly gjør programvareoppgraderinger og -oppdateringer for systemet tilgjengelig uten ekstra kostnader. Hold enhetene i gang med den nyeste programvaren uten ekstra kostnad.⁴

Oppgraderte Poly Lens Premium-funksjoner

Lås opp tilgang til Poly Lens premiumfunksjoner. Få bedre innsyn i investeringen i samarbeidsenheter og sørg for optimal distribusjon, bruksrapportering, proaktiv feilsøking og problemfri integrering i eksisterende IT-systemer.⁵

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS)

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS) forbedrer svartidene i Poly-aktiverte skyløsninger for økosystemet ved å fungere som ditt primære kontaktpunkt. Når Poly-kundestøtte mottar en forespørsel om et Poly-produkt som brukes i et godkjent strategisk skypartnermiljø, jobber vi direkte med skypartneren vår for å løse problemet.⁶

Tilgang til utpekt støtteportal

Med den utpekte støtteportalen kan du registrere produkter, søke etter lisenser, opprette og gjennomgå tjenesteforespørsler, sjekke utskifting av deler, laste ned produktokumentasjon og Poly-ende punktprogramvare og mye mer.

Rabatter på profesjonelle tjenester

Som Poly+ Enterprise-kunde er du kvalifisert for eksklusive rabatter på profesjonelle tjenester.

Eskalerings- og hendelseshåndtering

Polys støtteadministrasjonsteam koordinerer eskalering av problemer og engasjerer raskt de riktige løsnings spesialistene i hele Poly. Vi tar i bruk kommersielt rimelige tiltak for å tilby en reparasjon eller midlertidig løsning hvis dette er hensiktsmessig.

Valgfrie betalingsbaserte tjenester

Gjør Poly+ Enterprise bedre med ekstra ressurser – CSM-tid (kundesuksessstyring), teknisk kontoadministrasjon for proaktivt vedlikehold av Poly-løsningen din, samt et retur- og ødeleggelsesalternativ for feltutskriftbare enheter for myndighetskunder, føderale kunder og sikkerhetsbevisste kunder.⁷

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

² Alle kundens kvalifiserte enheter fra Poly innenfor en utvalgt produktkategori må være inkludert under denne tjenesten. Utvalgte kategorier inkluderer: Kun hodesett / personlige enheter, Kun video eller Kun Tale. Mer enn én kategori kan velges under den forutsetning at kvalifikasjonsstørrelsen for minst én produktkategori er oppfylt. ITP (Oppslukende teletilstedeværelse), Poly Medialign, vertikale løsninger (f.eks. Poly Telehealth Station eller EduCart) og infrastrukturprodukter krever tilbud – under standardtilbud eller tilpasset tilbud. Produkter som har nådd slutten på nyttig brukstid / slutten på tjeneste kan ikke dekkes under denne avtalen.

³ Ved oppstart av tjenesten må kunden identifisere (i sammenheng med Poly) alle enheter innenfor hver bestemte kategori. Poly vil hente inn den faktiske installerte basen og den anslåtte veksten i det påfølgende året. Ved å estimere veksten i kundens installerte base, vil Poly belaste (via sine kanalpartnere) en prosentandel av forventede tillegg på forhånd, noe som reduserer behovet for korrigeringer midtveis i perioden. Kunden må bestille Poly+ Enterprise for totalt antall enheter innenfor hver produktkategori og vekst som er avtalt mellom kunden og Poly. Dette totale enhetsantallet for hver produktkategori pluss 5 %, vil være grunnlinjen. En kundesuksessansvarlig fra Poly vil kjøre en rapport hver måned for å sjekke antallet enheter på kundens sted per produktkategori, sammenlignet med den avtalte grunnlinjen. En økning på 5 % eller mer i antallet enheter per produktkategori, vil utløse en korrigering midtveis i perioden for kundens installerte base. Ved en korrigering midtveis i perioden vil Poly tilbake stille grunnlinjen for å innlemme de ekstra enhetene som er kjøpt av kunden. Poly vil gi kunden et tilbud, via sine kanalpartnere, på verdien av korrigeringen, og tilbake stille grunnlinjen til det nye totalantallet med enheter pluss 5 %. Kunden må generere en innkjøpsordre adressert til Polys autoriserte forhandler for de nye enhetene som er lagt til. Kunden vil bli belastet for de nye enhetene fra den første dagen i måneden for korrigeringen til slutten av tjenesteperioden. Alle enheter som er korrigert i løpet av året vil bli inkludert i den nye grunnlinjen og belastet for i den årlige fornyelsen, og prosessen vil starte igjen.

⁴ Tilgang til store utgivelsers, oppdateringer og hurtigreparasjoner for gjeldende programvareoppdateringer og -oppgraderinger via Poly Lens.

⁵ Kunden vil ha tilgang til Poly Lens Premium-funksjoner som en del av dette tjenestetilbudet.

⁶ Hvis Poly avgjør at problemet er forårsaket av eller relatert til skypartnermiljøet, vil Poly på kundens forespørsel forsøke å åpne en hendelsesforespørsel hos skypartneren, dokumentere funn og levere skypartnerens hendelsesoppringsnummer til kunden. Kunden har ansvaret for at det eksisterer en støtteavtale med skypartneren. Poly vil være ansvarlig for å samarbeide direkte med skypartneren (når skypartneren tillater dette) om løsninger eller fremtidige statusoppdateringer til kunden. Hvis det ikke er mulig å opprette en hendelsesforespørsel, vil Poly levere sine funn til kunden og referere kunden til skypartneren for å finne en løsning. På forespørsel vil Poly støtte teamet delta i felles samtaler med skypartneren for å isolere og løse problemer på vegne av deres felles kunde ved å bruke definerte eskaleringsprosesser på plass med skypartneren. Når en løsning kan gjennomsettes ved å implementere en midlertidig løsning, vil en slik reparasjon bli tilrettelagt og formidlet tilbake til kunden. Alle programvareleverer fleksibelt video- og talesamarbeid gjennom verifiserte og godkjente integrerte løsninger fra flere leverandører. Gjeldende liste over Polys godkjente strategiske skypartnerne er tilgjengelig på Polys offentlige nettsted: www.poly.com/us/en/products/services/support/poly-plus. Kunden må opprettholde gjeldende tjeneste- eller abonnementsavtale med skypartneren, drift og opprettholde gjeldende programvare som spesifisert av skypartneren, og, hvis forespurt, gi Poly en signert skriftlig godkjenning til å handle på deres vegne vedrørende ECPS-tjenester.

⁷ Blokker på åtte ekstra timer per måned med CSM-tid kan legges til i støttekontrakten. For myndighetskunder, føderale kunder og sikkerhetsbevisste kunder som ikke kan returnere maskinvareenheter med feil, er et alternativ for retur og ødeleggelse av feltutskriftbare enheter (FRURAD) tilgjengelig mot en tilleggskostnad. En separat tjenestebeskrivelse for leveranser er tilgjengelig på forespørsel.

Dataark