

Polyn sertifioituna palvelukumppanina Poly+ Enterprise tarjoaa asiakkaidesi koko Poly-laitekannan vaivattoman resurssien hallinnan, automaattisen kattavuuden, asiakasmenestyksen hallinnan ja premium-ohjelmistojen hallinnan.[1]

Poly+ Enterprise sinun tukemanasi

Paranna tukivalikoimaasi kumppanibrändätyllä Poly+ Enterprise -palvelulla, joka tarjoaa ensiluokkaista tukea asiakkaidesi koko Poly-valikoimaan oman brändisi alla. Polyn palvelusertifikaatin omistavana kumppanina saat lisäksi kaikki Poly+ Enterprisen edut.

Teknisen tuen tarjoaminen on prioriteettimme aina

Poly+ Enterprise -palveluiden sertifioituna kumppanina hyödyt ensisijaisesta ympärivuorokautisesta pääsystä Polyn tekniseen tukeen Polyn ja johtaville ekosysteemiratkaisuille, mikä tekee ongelmien ratkaisusta nopeampaa.[2]

Sano hyvästit sarjanumeroiden seurannalle

Säästä sarjanumeroiden seurantaan kuluvaa aikaa ja vaivaa. Yksittäisellä päätilitunnuksella voidaan seurata tuotteita koko Poly-laitekannassa automaattisella kattavuudella, kun uusia Poly-laitteita lisätään.[3]

Tuotetiedot

Ominaisuudet

Edistynyt laitteiston vaihto[4]

Jos vaihtoa tarvitaan, toimitamme tarvittavan sinulle ennakkoon maksetulla seuraavan arkipäivän toimituksella liiketoiminnan jatkuvuuden varmistamiseksi.[5]

Asiakasmenestyspäällikkö

Poly nimeää asiakkaallesi asiakasmenestyspäällikön (CSM), joka toimii Polyn sisäisenä puolestapuhujanasi, tarjoaa kuukausittaisia raportteja ja varmistaa, että kaikki palveluohjelman velvoitteet suoritetaan kumppania tyydyttävällä tavalla.

Vähemmän väliarviointeja

Poly ja kumppani seuraavat todellista asennettua laitekantaa ja arvioitua kasvua tulevana vuonna. Arvioimalla asiakkaan asennetun laitekannan kasvua Poly veloittaa prosenttiosuuden odotetuista lisäyksistä etukäteen, mikä vähentää kesken vuoden tehtävien väliarviointien tarvetta.[6]

Ilmaiset ohjelmistoparannukset ja -päivitykset

Pidä palvelun kattamat laitteet toiminnassa Polyltä saatavilla olevalla uusimmalla laiteohjelmistolla ilman lisämaksua.[7]

Parannetut Poly Lens Premium -ominaisuudet

Asiakkaasi voivat avata pääsyn Poly Lensin premium-ominaisuuksiin. He saavat paremman näkyvyyden yhteistyölaiteinvestointeihin, mikä varmistaa optimaalisen käyttöönoton, käytön raportoinnin, ennakoivan vianmäärityksen ja sulavan integroinnin olemassa oleviin IT-järjestelmiin.

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS) -tuki

Pilvipalvelukumppanituen ekosysteemi (Ecosystem Cloud Partner Support, ECPS) parantaa vasteaikoja Poly-pohjaisessa ekosysteemipilvessä toimimalla ensisijaisena yhteydenottopaikkana. Kun Poly löytää pilvipalvelukumppanin ympäristöön liittyvän ongelman, työskentelemme suoraan pilvipalvelukumppanin kanssa ongelman ratkaisemiseksi.[8]

Pääsy erilliseen tukiportaaliin

Erillisessä tukiportaalissa on toiminnallisuuksia liittyen asiakastileihisi, mukaan lukien tuotteiden rekisteröinti, lisenssien haku, palvelupyyntöjen luonti ja tarkastelu, osien vaihtojen tarkistus, tuotedokumentaation lataus ja Poly-ohjelmiston lataus.

Ammattimaisten palveluiden alennukset

Ammattimaisten palveluiden alennukset ovat kumppanien saatavilla, kun he ostavat kumppaneille suunnattuja Poly+ Enterprise -tuotteita.

Eskaloinnin ja tapausten hallinta

Polyn tuenhallintatiimi koordinoi ongelmien eskaloinnin ja kontaktoi nopeasti oikeita ratkaisuasiantuntijoita Polyn kautta tarjotakseen korjauksen tai väliaikaisen ratkaisun, jos se on asianmukaista.

Valinnaiset maksupohjaiset palvelut

Paranna kumppanibrändättyä Poly+ Enterprise -palvelua lisäresursseilla. Asiakasmenestyspäällikkö (CSM) tarjoaa aikoja kahdeksan tunnin aikaikkunoissa kuukaudessa; Tekninen asiakasvastaava auttaa ennakoivasti asiakkaitasi, kun he tarvitsevat teknistä tukea.[9]

[1] Tämä sopimus ei kata tuotteita, jotka ovat elinkaarensa päässä tai joille ei tarjota enää palvelua.
[2] Kumppanit voivat ottaa yhteyttä Polyyn ympäri vuorokauden saadakseen apua asiakkaansa tuetun ratkaisun kanssa. Yhteistyökumppaneiden tulee käyttää tekniseen tukeen yhteyttä ottaessaan tuotteen sarjanumeron sijasta asiakkaan toimipaikkatunnusta. Tuotteen sarjanumero vaaditaan vain, kun pyydetään laitteiston vaihtoa.
[3] Kaikkien asiakkaan palveluun kuuluvien Poly-laitteiden valitusta tuotekategoriasta on sisällyttävä tähän palveluun. Valittuja kategorioita ovat: Vain kuulokemikrofonit / henkilökohtaiset laitteet, vain video, vain ääni. Useampia kategorioita voidaan valita, kunhan vähintään yhden tuotekategorian kelpoisuusraja ylittyy. Immersive Telepresence (ITP), Poly Medialign, vertikaaliset ratkaisut (kuten Poly Telehealth -asema tai EduCart) ja infrastruktuurituotteet vaativat tarjouksen – tavallisten tarjousten mukaisen tai mukautetun tarjouksen. Tämä sopimus ei kata tuotteita, jotka ovat elinkaarensa päässä tai joille ei tarjota enää palvelua.
[4] poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement .
[5] Kumppani antaa tuotteen sarjanumeron laitteiston vaihtopyyntöjä varten. Poly+ Enterprise -palvelun kuulokemikrofonien RMA-kynnys on 5 %. Jos asiakkaan RMA-suhde on yli 5 % kalenterivuoden aikana sopimuksen mukaisessa asennuskannassa, Poly pidättää oikeuden laskuttaa asiakkaalta Polyn senhetkisen tuotteen listahinnan, joka ilmoitetaan Polyn hinnastossa.
[6] Palvelun käyttöönoton yhteydessä kumppanin on yksilöitävä (yhdessä Polyn kanssa) kaikki kuhunkin kategoriaan kuuluvat laitteet asiakkaan sivustolla. Poly hyväksyy kumppanin puhelut kaikkien laitteiden osalta tarkistamatta sarjanumeroa, joten tuettavien laitteiden lukumäärän lähtökohta on vahvistettava. Poly seuraa yhdessä kumppanin kanssa todellista asennettua laitekantaa ja arvioitua kasvua tulevana vuonna. Arvioimalla asiakkaan asennetun laitekannan kasvua Poly veloittaa (kumppaninsa kautta) prosenttiosuuden odotetuista lisäyksistä etukäteen, mikä vähentää kesken vuoden tehtävien väliarviointien tarvetta. Kumppanin on tilattava Partner Poly+ Enterprise kunkin tuotekategorian laitteiden kokonaismäärän ja asiakkaan ja Polyn välillä sovitun kasvun mukaisesti. Lähtökohtana on tämä kunkin tuotekategorian kokonaislaitemäärä plus 5 %. Polyn asiakasmenestyspäällikkö laatii joka kuukausi raportin asiakkaan tiloissa olevien laitteiden määrästä per tuotekategoria, ja tätä verrataan sovittuun lähtökohtaan. Jos Polyn asiakasmenestyspäällikölle ei anneta käyttöoikeutta Poly Lensiin, kumppanin on annettava kuukausittainen inventaarioraportti Poly Lensistä Polyn asiakasmenestyspäällikölle. Vähintään 5 prosentin kasvu laitemäärässä per tuotekategoria käynnistää kesken sopimusajan tehtävän väliarvioinnin asiakkaan asennetulle laitekannalle. Kesken sopimusajan tehtävässä väliarvioinnissa Poly nollaa lähtökohdan ja ottaa huomioon asiakkaan ostamat lisälaitteet. Poly antaa kumppanille tarjouksen väliarvioinnin arvosta ja muuttaa lähtökohdan uusien laitteiden kokonaismäärään plus 5 %. Kumppanin on laadittava ostotilaus uusille lisätyille laitteille. Kumppanilta veloitetaan uusista laitteista väliarvioinnin kuukauden ensimmäisestä päivästä sopimusajan loppuun. Kaikki vuoden aikana lisätyt laitteet sisällytetään uuteen lähtökohtaan, ja niistä veloitetaan vuosittaisen uusimisen yhteydessä, ja tämä prosessi toistetaan.
[7] Pääsy nykyisten ohjelmistopäivitysten ja -parannusten tärkeisiin julkaisuihin ja korjauspäivityksiin Poly Lensin kautta.
[8] Jos Poly toteaa, että ongelma johtuu pilvipalvelukumppanin ympäristöstä tai liittyy siihen, Poly tai kumppani yrittää kumppanin pyynnöstä avata tukipyynnön pilvipalvelukumppanille, dokumentoi havainnot ja antaa kumppanille ja asiakkaalle pilvipalvelukumppanin tukipyynnön seurantanumeron. Kumppani ja/tai asiakas on vastuussa sen varmistamisesta, että hänellä on voimassa oleva palvelusopimus pilvipalvelukumppaninsa kanssa. Poly ja/tai kumppani työskentelee suoraan pilvipalvelukumppanin kanssa (pilvipalvelukumppanin luvalla) ratkaisun löytämiseksi tai tulevien tilapäivitysten toimittamiseksi kumppanille. Jos tukipyyntöä ei voida avata, Poly ilmoittaa kumppanille havainnot ja ohjaa kumppanin ja/tai asiakkaan pilvipalvelukumppanin puoleen ratkaisun löytämiseksi. Polyn tukitiimi osallistuu pyydettäessä yhteisiin puheluihin pilvipalvelukumppanin ja Poly-kumppanin kanssa eristääkseen ja ratkaistakseen ongelmat yhteisen asiakkaan puolesta käyttäen pilvipalvelukumppaneiden kanssa käytössä olevia eskalointiprosesseja. Asiakkaan on ylläpidettävä voimassa olevaa palvelu- tai tilaajasopimusta pilvipalvelukumppanien kanssa, käytettävä ja ylläpidettävä sovellettavia ohjelmistoja pilvipalvelukumppanin määrittelemällä tavalla ja pyydettäessä annettava Polylle allekirjoitettu kirjallinen suostumus toimia omissa nimissään ECPS-palveluiden osalta.
[9] Lisätietoja näistä valinnaisista maksullisista palveluista saat Polyn edustajalta.

Tuotetiedot

© Copyright 2023 HP Development Company, L.P. Tämän julkaisun tietoja voidaan muuttaa ilman erillistä ilmoitusta. HP-tuotteiden ja -palvelujen ainoat takuut määritetään tuotteiden ja palvelujen mukana toimitettavissa rajoitetun takuun lausekkeissa. Tämän julkaisun sisältöä ei tule tulkita lisätakuuksi. HP ei vastaa tämän julkaisun sisältämistä teknisistä tai toimituksellisista virheistä tai puutteista.

Marraskuu 2023