

Tällaista mielenrauhaa voi tarjota vain Poly. Poly+ Enterprise tekee koko Poly-laitekannan resurssien hallinnasta, automaattisesta kattavuudesta, asiakasmenestyksen hallinnasta sekä premium-ohjelmistojen hallinnasta vaivatonta. Voit jopa ostaa haluamasi laitteet kiinteään tukihintaan ilman sarjanumeroiden seuraamisen tuomaa vaivaa.

Teknisen tuen tarjoaminen on prioriteettimme aina

Poly+ Enterprise -palveluasiakkaana saat ensisijaisen ympärivuorokautisen pääsyn Polyn tekniseen tukeen Polyn ja johtaville ekosysteemiratkaisuille, mikä tekee ongelmien ratkaisusta nopeampaa.

Sano hyvästit sarjanumeroiden seurannalle

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

Tuen puolestapuhuja, jota et tiennyt tarvitsevasi

Poly nimeää asiakasmenestyspäällikön (CSM), joka toimii sisäisenä puolestapuhujanasi Polyllä. Nimetty CSM:si valvoo, analysoi ja raportoi Poly-ratkaisujen palvelusta ja tuesta ja varmistaa, että ne suoritetaan asiakasta tyydyttävällä tavalla.

Tuotetiedot

Ominaisuudet

Edistynyt laitteiston vaihto[1]

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

Koko laitekannan kattavuus

Kata kaikki Poly-tuotteet koko yrityksessäsi ja saa automaattinen kattavuus uusia laitteita lisättäessä.[2]

Vähemmän väliarviointeja

Koska sarjanumeroita ei seurata, Poly määrittää tuettujen laitteiden pohjamäärän ja arvioi tulevan vuoden kasvun. Kasvua arvioimalla Poly veloittaa prosenttiosuuden odotetuista lisäyksistä etukäteen, mikä vähentää kesken vuoden tehtävien väliarviointien tarvetta.[3]

Ilmaiset ohjelmistoparannukset ja -päivitykset

Poly tarjoaa saataville järjestelmäohjelmistoparannuksia ja -päivityksiä lisämaksutta. Pidä laitteesi toiminnassa uusimmalla laiteohjelmistolla ilman lisämaksua.[4]

Parannetut Poly Lens Premium -ominaisuudet

Ota käyttöön Poly Lensin Premium-ominaisuudet. Saat paremman näkyvyyden yhteistyölaiteinvestointiin, mikä varmistaa optimaalisen käyttöönoton, käytön raportoinnin, ennakoivan vianmäärityksen ja sulavan integroinnin olemassa oleviin IT-järjestelmiin.[5]

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS) -tuki

Pilvipalvelukumppanituen ekosysteemi (Ecosystem Cloud Partner Support, ECPS) parantaa vasteaikoja Poly-pohjaisessa ekosysteemipilvessä toimimalla ensisijaisena yhteydenottopaikkana. Kun Poly-tuki saa pyynnön Poly-tuotteesta, jota käytetään hyväksytyssä strategisessa pilvikumppaniympäristössä, työskentelemme suoraan pilvipalvelukumppanimme kanssa ongelman ratkaisemiseksi.[6]

Pääsy erilliseen tukiportaaliin

Omassa tukiportaalissasi voit rekisteröidä tuotteita, hakea käyttöoikeuksia, luoda ja tarkastella palvelupyyntöjä, hakea varaosia, ladata tuotteiden dokumentaatioita, Polyn päätelaiteohjelmiston ja paljon muuta.

Ammattimaisten palveluiden alennukset

Poly+-yritysasiakkaana voit saada yksinoikeudellisia ammattimaisten palveluiden alennuksia.

Eskaloinnin ja tukitapausten hallinta

Polyn tuenhallintatiimi koordinoi ongelmien eskaloinnin ja kontaktoi nopeasti oikeita ratkaisuasiantuntijoita Polyn kautta. Teemme kaupallisesti kohtuullisia ponnisteluja tarjotaksemme korjauksen tai väliaikaisen ratkaisun, jos se on asianmukaista tapauksen kannalta.

Valinnaiset maksupohjaiset palvelut

Laajenna Poly+ Enterprisea lisäresursseilla – Customer Success Management (CSM) -ajalla, teknisellä asiakkuudenhallinnalla, joka ylläpitää Poly-ratkaisuasi ennakoivasti, sekä hallituksen, liittovaltion ja turvallisuustietoisille asiakkaille kentällä vaihdettavan yksikön palautus- ja hävittämisvaihtoehdolla.[7]

[1] poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement .
[2] 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.
[3] Palvelun käyttöönoton yhteydessä asiakkaan on yksilöitävä (yhdessä Polyn kanssa) kaikki kuhunkin kategoriaan kuuluvat laitteet. Poly seuraa todellista asennettua laitekantaa ja arvioitua kasvua tulevana vuonna. Arvioimalla asiakkaan asennetun laitekannan kasvua Poly veloittaa (kanavakumppaniensa kautta) prosenttiosuuden odotetuista lisäyksistä etukäteen, mikä vähentää kesken vuoden tehtävien väliarviointien tarvetta. Asiakkaan on tilattava 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. 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 kanavakumppaniensa kautta asiakkaalle tarjouksen väliarvioinnin arvosta ja muuttaa lähtökohdan uusien laitteiden kokonaismäärään plus 5 %. Asiakkaan on luotava Polyn valtuuttamalle jälleenmyyjälle osoitettu ostotilaus uusille lisätyille laitteille. Asiakkaalta veloitetaan uusista laitteista väliarvioinnin kuukauden ensimmäisestä päivästä palvelujakson loppuun asti. Kaikki vuoden aikana lisätyt laitteet sisällytetään uuteen lähtökohtaan, ja niistä veloitetaan vuosittaisen uusimisen yhteydessä, ja tämä prosessi toistetaan.
[4] Pääsy nykyisten ohjelmistopäivitysten ja -parannusten tärkeisiin julkaisuihin ja korjauspäivityksiin Poly Lensin kautta.
[5] Asiakas saa pääsyn Poly Lens Premium -ominaisuuksiin osana tätä palvelutarjousta.
[6] Jos Poly toteaa, että ongelma johtuu pilvipalvelukumppanin ympäristöstä tai liittyy siihen, Poly yrittää asiakkaan pyynnöstä avata tukipyynnön pilvipalvelukumppanille, dokumentoi havainnot ja antaa asiakkaalle pilvipalvelukumppanin tukipyynnön seurantanumeron. Asiakas on vastuussa sen varmistamisesta, että hänellä on voimassa oleva palvelusopimus pilvipalvelukumppaninsa kanssa. Poly työskentelee suoraan pilvipalvelukumppanin kanssa (pilvipalvelukumppanin luvalla) ratkaisun löytämiseksi tai tulevien tilapäivitysten toimittamiseksi asiakkaalle. Jos tukipyyntöä ei voida avata, Poly ilmoittaa asiakkaalle havainnot ja ohjaa asiakkaan pilvipalvelukumppanin puoleen ratkaisun löytämiseksi. Polyn tukitiimi osallistuu pyydettäessä yhteisiin puheluihin pilvipalvelukumppanin kanssa eristääkseen ja ratkaistakseen ongelmat yhteisen asiakkaan puolesta käyttäen pilvipalvelukumppaneiden kanssa käytössä olevia eskalointiprosesseja. Kun ratkaisu voidaan palauttaa väliaikaisella ratkaisulla, tällainen korjaus tehdään ja siitä ilmoitetaan asiakkaalle. Polyn tai pilvipalvelukumppanin suunnittelijat käsittelevät kaikki ohjelmistovirheet ja toimintopyynnöt tavallisten virheenkorjaus- ja ohjelmistonjulkaisuprosessien mukaisesti. Poly ja sen pilvipalvelukumppanit tarjoavat joustavan video- ja ääniyhteistyöpalvelun vahvistettujen ja hyväksyttyjen usean toimittajan integroitujen ratkaisujen kautta. Ajantasainen luettelo Polyn hyväksymistä strategisista pilvipalvelukumppaneista on saatavilla Polyn julkisella verkkosivustolla: www.poly.com/us/en/products/services/support/poly-plus. 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.
[7] Tukisopimukseen voidaan lisätä ylimääräisiä kahdeksan tuntia per kuukausi -CMS-aikaikkunoita. Hallituksille, liittovaltion viranomaisille ja turvallisuustietoisille asiakkaille, jotka eivät voi palauttaa viallisia laitteistoyksiköitä, on saatavilla lisämaksullinen FRURAD (Field replace unit return and destroy / kentällä vaihdettavan yksikön palautus ja hävittäminen) -vaihtoehto. Erillinen palvelukuvaus toimitettavista palveluista on saatavilla pyynnöstä.

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