



Deze zekerheid kan alleen Poly bieden. Poly+ Enterprise biedt je probleemloos assetbeheer, automatische dekking, klantensuccesbeheer en premium software voor je hele Poly-domein. Je kunt zelfs apparaten naar keuze aanschaffen tegen een vaste ondersteuningsprijs zonder dat je serienummers hoeft te traceren.

Jouw technische ondersteuning is onze prioriteit, elke dag de hele dag

Als serviceklant van Poly+ Enterprise heb je de klok rond met prioriteit toegang tot de technische ondersteuning van Poly voor Poly en toonaangevende ecosysteemoplossingen voor snellere oplossingen.

Geen serienummers meer traceren

Bespaar IT tijd en gedoe met het traceren van serienummers. Je kunt een enkele master account-ID gebruiken voor het traceren van producten in je hele Poly-assortiment met automatische dekking wanneer er nieuwe Poly-apparaten worden toegevoegd.

De pleitbezorger die je nodig bleek te hebben

Poly wijst een Customer Success Manager (CSM) aan die zal dienen als jouw interne pleitbezorger binnen Poly. Jouw speciale CSM bewaakt, analyseert en rapporteert de service- en supportprestaties van je Poly-oplossingen en zorgt ervoor dat deze naar tevredenheid worden uitgevoerd.

Functies

Snellere vervanging van hardware¹

Als er een vervanging nodig is, verzenden wij die prepaid naar je op de volgende werkdag zodat de bedrijfscontinuïteit gewaarborgd blijft.

Volledig domein gedekt

Als je alle Poly-producten in je onderneming hebt gedekt, krijg je automatisch dekking voor nieuwe apparaten wanneer deze worden toegevoegd.²

Verkort true-up proces

Omdat er geen serienummers worden bijgehouden, wordt de basislijn voor het aantal te ondersteunen apparaten samen met de geschatte groei in het komende jaar door Poly bepaald. Door middel van een schatting van de groei zal Poly vooraf een percentage van de verwachte toevoegingen in rekening brengen, waardoor de noodzaak voor tussentijdse true-ups afneemt.³

Gratis software-upgrades en -updates

Poly zal upgrades en updates van systeemsoftware kosteloos beschikbaar stellen. Houd je apparaten in bedrijf met de nieuwste gratis software.⁴

Geüpgradede Poly Lens Premium-functies

Je krijgt toegang tot de premiumfuncties van Poly Lens. Je krijgt een beter inzicht in je investering in samenwerkingsapparatuur voor een optimale implementatie, gebruiksrapportage, proactieve probleemoplossing en een soepele integratie in bestaande IT-systemen.⁵

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS)

ECPS (Ecosystem Cloud Partner Support) verbetert de reactietijden bij voor Poly geschikte ecosysteem-cloudoplossingen door op te treden als jouw primaire aanspreekpunt. Wanneer Poly-support een verzoek ontvangt voor een Poly-product dat gebruikt wordt in een goedgekeurde strategische cloudpartneromgeving, werken we direct samen met onze cloudpartner om het probleem op te lossen.⁶

Toegang tot de Support Portal

Via jouw speciale ondersteuningsportaal kun je producten registreren, licenties zoeken, servicetickets aanmaken en bekijken, reserveonderdelen bekijken, productdocumentatie en Poly-endpointsoftware downloaden en nog veel meer.

Kortingen op Professional Services

Als klant van Poly+ Enterprise kom je in aanmerking voor exclusieve kortingen op Professional Services.

Escalatie- en incidentbeheer

Het supportbeheerteam van Poly coördineert het escaleren van problemen en schakelt snel de juiste specialisten binnen Poly in voor een oplossing. Wij zullen commercieel redelijke inspanningen leveren om een oplossing of workaround te bieden als dat gepast is.

Optionele betaalde services

Breid Poly+ Enterprise uit met extra resources, dat wil zeggen tijd voor Customer Success Management (CSM), technisch accountbeheer voor het proactief onderhouden van je Poly-oplossing en voor overheids- en veiligheidsbewuste klanten een optie voor het ter plaatse vervangen, retourneren en vernietigen van eenheden.⁷

¹ poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement .
² Alle geschikte Poly-apparaten van de klant binnen een geselecteerde productcategorie moeten onder deze service vallen. Geselecteerde categorieën zijn: Alleen headsets/persoonlijke apparaten, alleen video of alleen spraak. Er kan meer dan één categorie worden geselecteerd, op voorwaarde dat ten minste één productcategorie in aanmerking komt. Immersive Telepresence (ITP), Poly Medialign, verticale oplossingen (bijv. Poly Telehealth Station of EduCart) en infrastructuurproducten vereisen een offerte - onder de standaardaanbiedingen of aangepaste offerte. Producten die einde levensduur/einde service zijn, vallen niet onder deze overeenkomst.
³ Bij aanvang van de service moet de klant (in samenwerking met Poly) alle apparaten binnen elke specifieke categorie identificeren. Poly zal de huidige installatiebasis en de geschatte groei in het komende jaar vastleggen. Door middel van een schatting van de groei van de installatiebasis van de klant zal Poly (via zijn channel partners) vooraf een percentage van de verwachte toevoegingen in rekening brengen, waardoor de noodzaak voor tussentijdse true-ups afneemt. De klant moet Poly+ Enterprise bestellen voor het totale aantal apparaten binnen elke productcategorie en de groei zoals tussen de klant en Poly is overeengekomen. Dit apparaattotaal voor elke productcategorie plus 5% wordt de basislijn. De Poly Customer Success Manager voert elke maand een rapport uit om het aantal apparaten bij de klant per productcategorie te vergelijken met de overeengekomen basislijn. Een stijging van 5% of meer in het aantal apparaten per productcategorie zal leiden tot een tussentijdse true-up voor de geïnstalleerde basis van de klant. Bij een tussentijdse true-up zal Poly de basislijn opnieuw instellen met de door de klant aangeschafte extra apparaten. Poly zal de klant via zijn channel partners een offerte geven voor de waarde van de true-up en de basislijn opnieuw instellen als het nieuwe apparaattotaal plus 5%. De klant moet voor de nieuwe apparaten die worden toegevoegd een inkooporder (PO) genereren die aan de geautoriseerde wederverkoper van Poly is geadresseerd. De klant wordt vanaf de eerste dag van de maand van de true-up tot het einde van de serviceperiode voor de nieuwe apparaten gefactureerd. Alle apparaten die in de loop van het jaar worden bijgewerkt, worden opgenomen in de nieuwe basislijn en gefactureerd bij de jaarlijkse verlenging, waarna het proces opnieuw begint.
⁴ Toegang tot grote releases, patches en hotfixes voor huidige software-updates en -upgrades via Poly Lens.
⁵ De klant krijgt als onderdeel van dit serviceaanbod toegang tot de Premium-functies van Poly Lens.
⁶ Als Poly vaststelt dat een probleem wordt veroorzaakt door of gerelateerd is aan de omgeving van de cloudpartner, zal Poly op verzoek van de klant samen met de cloudpartner een incidentaanvraag openen, de bevindingen documenteren en het incidenttrackingnummer van de cloudpartner aan de klant verstrekken. De klant is verantwoordelijk voor het hebben van een bestaande ondersteuningsovereenkomst met de cloudpartner. Poly zal direct samenwerken met de cloudpartner (indien toegestaan door de cloudpartner) aan oplossingen of toekomstige statusupdates voor de klant. Als het niet mogelijk is om een incidentaanvraag te openen, zal Poly de klant de bevindingen verstrekken en de klant voor oplossing doorverwijzen naar de cloudpartner. Op verzoek zal het ondersteuningsteam van Poly deelnemen aan gezamenlijke gesprekken met de cloudpartner en samen met de cloudpartner namens de gezamenlijke klant problemen identificeren en oplossen aan de hand van gedefinieerde escalatieprocessen. Wanneer een oplossing kan worden hersteld door het implementeren van een tijdelijke workaround, wordt een dergelijke fix gefaciliteerd en weer kenbaar gemaakt aan de klant. Alle softwarebugs en functieaanvragen worden via standaard processen voor bugfixes en software-releases afgehandeld door de technische afdeling van Poly of de cloudpartner. Poly en zijn cloudpartners bieden flexibele samenwerking op het gebied van video en spraak door middel van geverifieerde en goedgekeurde geïntegreerde oplossingen van meerdere leveranciers. De huidige lijst van door Poly goedgekeurde strategische cloudpartners is beschikbaar op de openbare website van Poly: www.poly.com/us/en/products/services/support/poly-plus. De klant moet de huidige service- of abonnementsovereenkomst met cloudpartners onderhouden, de van toepassing zijnde software bedienen en onderhouden zoals de cloudpartner heeft gespecificeerd en, indien gevraagd, Poly ondertekende schriftelijke toestemming geven om namens hen op te treden met betrekking tot ECPS-services.
⁷ Extra blokken van acht uur per maand voor CSM-tijd kunnen aan het ondersteuningscontract worden toegevoegd. Voor overheids- en veiligheidsbewuste klanten die geen hardware-eenheden kunnen retourneren als deze defect zijn, is tegen een meerprijs de optie FRURAD (Field Replace Unit Return And Destroy) beschikbaar. Een aparte servicebeschrijving voor deliverables is op verzoek beschikbaar.

Datasheet

