



Taki spokój daje tylko Poly. Poly+ Enterprise daje dostęp do bezproblemowego zarządzania zasobami, automatycznego objęcia usługą, zarządzania sukcesem klienta oraz do oprogramowania premium dla wszystkich urządzeń Poly. Możesz nawet kupić wybrane urządzenia po stałej cenie bez konieczności śledzenia numerów seryjnych.

Wsparcie techniczne to nasz priorytet każdego dnia

Będąc klientem Poly+ Enterprise, możesz korzystać z całodobowego dostępu do pomocy technicznej Poly oraz wiodących rozwiązań ekosystemowych, które przyspieszają rozwiązywanie problemów.

Pożegnaj się ze śledzeniem numerów seryjnych

Zapomnij o śledzeniu numerów seryjnych i oszczędzaj czas działu IT. Jeden identyfikator konta głównego może służyć do śledzenia wszystkich produktów Poly, uwzględniając automatyczne objęcie usługą po dodaniu nowych urządzeń Poly.

Wsparcie, które jest niezbędne

Poly wyznaczy kierownika ds. sukcesu klienta (CSM), który będzie Twoim głosem w Poly. Wyznaczony CSM będzie monitorował, analizował i przysyłał raporty w zakresie serwisu i materiałów eksploatacyjnych dla rozwiązań Poly, spełniając przy tym Twoje oczekiwania.

Dane techniczne

Właściwość

Wymiana sprzętu z wyprzedzeniem¹

Jeśli wymagana jest wymiana, wyślemy wszystko, co potrzebne, opłaconą z góry przesyłką w następnym dniu roboczym, zapewniając ciągłość biznesową.

Usługa obejmuje całą lokalizację

Obejmuj usługą wszystkie produkty w przedsiębiorstwie i automatycznie rozszerzaj ją na nowo dodane urządzenia.²

Skrócony proces zmiany cen

Ponieważ numery seryjne nie są śledzone, punkt wyjściowy dla liczby obsługiwanych urządzeń jest określany przez Poly wraz z szacunkowym rozwojem w nadchodzącym roku. Szacując wzrost, Poly z góry naliczy opłatę za procent oczekiwanych dodatków, ograniczając potrzebę zwiększania cen w środkowym terminie.³

Darmowe aktualizacje i uaktualnienia oprogramowania

Poly umożliwia aktualizacje oprogramowania systemowego bez dodatkowych opłat. Utrzymuj swoje urządzenia w eksploatacji dzięki najnowszemu oprogramowaniu bez dodatkowych opłat.⁴

Ulepszone funkcje Poly Lens Premium

Uzyskaj dostęp do funkcji premium Poly Lens. Miej lepszy wgląd w inwestycję w urządzenia zapewniające współpracę, zyskując optymalne wdrażanie, raporty dotyczące wykorzystania, proaktywne rozwiązywanie problemów i bezproblemową integrację z istniejącymi systemami IT.⁵

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS)

Rozwiązanie Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS) poprawia czas reakcji w rozwiązaniach chmurowych wykorzystujących Poly, działając jako główny punkt kontaktowy. Gdy zespół pomocy technicznej Poly otrzyma żądanie dotyczące produktu Poly używanego w zatwierdzonym strategicznym środowisku chmury partnera, bezpośrednio podejmie współpracę z partnerem w celu rozwiązania problemu.⁶

Dostęp do dedykowanego portalu pomocy technicznej

Twój portal pomocy technicznej Poly umożliwia rejestrowanie produktów, wyszukiwanie licencji, tworzenie i przeglądanie zgłoszeń serwisowych, sprawdzanie części zamiennych, pobieranie dokumentacji produktu oraz oprogramowania punktu końcowego Poly i nie tylko.

Zniżki na usługi Professional

Jako klient w ramach usługi Poly+ Enterprise masz dostęp do wyjątkowych zniżek na usługi Professional.

Escalacja i zarządzanie incydentami

Zespół zarządzania pomocą techniczną Poly koordynuje eskalację problemów i szybko angażuje odpowiednich specjalistów w zakresie rozwiązania. Dołożymy wszelkich uzasadnionych z handlowego punktu widzenia starań, aby zapewnić poprawkę lub obejście, jeśli będzie to zasadne.

Opcjonalne usługi dostępne za opłatą

Rozszerz Poly+ Enterprise o dodatkowe zasoby: zarządzanie sukcesem klienta (CSM), zarządzanie dostępem technicznym, aby proaktywnie serwisować rozwiązania Poly, a także o opcję wymiany w terenie lub zniszczenia dla klientów z sektora rządowego, federalnego i ochrony.⁷

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

² Wszystkie urządzenia klienta kwalifikujące się do Poly w ramach wybranej kategorii produktów należy uwzględnić w ramach tej usługi. Wybrane kategorie obejmują: Tylko zestawy słuchawkowe / urządzenia osobiste, tylko urządzenia wideo, tylko urządzenia głosowe. Więcej niż jedną kategorię można wybrać pod warunkiem spełnienia progu kwalifikowalności przez co najmniej jedną kategorię. Immersive Telepresence (ITP), Poly Medialign, rozwiązania wertykalne (np. Poly Telehealth Station lub EduCart) i produkty Infrastructure wymagają oferty na warunkach standardowych lub niestandardowych. Produkty wycofane z eksploatacji/obsługi nie mogą być objęte tą umową.

³ Po rozpoczęciu usługi klient musi zidentyfikować (we współpracy z Poly) wszystkie urządzenia w ramach poszczególnych kategorii. Poly rejestruje rzeczywistą bazę instalacyjną i przewidywany rozwój w nadchodzącym roku. Szacując rozwój bazy instalacyjnej klienta, Poly z góry obciąży go (za pośrednictwem partnerów kanału) za procent oczekiwanych dodatków, ograniczając potrzebę zwiększania cen w środkowym terminie. Klient musi zamówić usługę Poly+ Enterprise dla łącznej liczby urządzeń w każdej kategorii oraz wzrostu ustalonego między klientem a Poly. Punktem wyjścia będzie łączna liczba urządzeń dla każdej kategorii produktu +5%. Kierownik Poly ds. sukcesu klienta w każdym miesiącu sporządzi raport, aby sprawdzić liczbę urządzeń na kategorię w lokalizacji klienta w porównaniu z uzgodnionym punktem wyjścia. Wzrost liczby urządzeń na kategorię o 5% lub więcej spowoduje zwiększenie cen w środkowym terminie dla bazy instalacyjnej klienta. Zwiększenie cen w środkowym terminie polega na tym, że Poly zeruje punkt wyjścia, aby uwzględnić dodatkowe urządzenia kupione przez klienta. Poly przedstawi klientowi ofertę na wartość zwiększonej ceny przez partnerów kanału i wyzeruje punkt wyjścia, który będzie obejmował łączną liczbę nowych urządzeń +5%. Klient musi wygenerować zamówienie zakupu dla nowo dodanych urządzeń i przekazać je autoryzowanemu odsprzedańcy Poly. Klient będzie ponosić opłatę za nowe urządzenia od pierwszego dnia miesiąca obowiązywania nowych cen do końca czasu usługi. Wszystkie urządzenia, dla których zwiększono ceny w ciągu roku, będą uwzględnione w nowym punkcie wyjścia i naliczane za coroczne odnowienie, po którym cały proces zacznie się od początku.

⁴ Dostęp do wersji, łatek, poprawek dla obecnych aktualizacji i uaktualnień oprogramowania można uzyskać poprzez Poly Lens.

⁵ Klient w ramach tej oferty usługowej będzie miał dostęp do funkcji Poly Lens Premium.

⁶ Jeśli Poly określi, że dany problem został spowodowany przez środowisko partnera w zakresie chmury lub jest z nim związany, na żądanie klienta podejmie próbe otwarcia i uporania się z danym incydentem, udokumentowania wniosków oraz zapewnienia numeru śledzenia incydentu klientowi. Klient jest odpowiedzialny za posiadanie istniejącej umowy wsparcia ze swoim partnerem w zakresie chmury Poly będzie podejmować bezpośrednią współpracę z partnerem w zakresie chmury (o ile będzie to możliwe ze strony tego partnera) w odniesieniu do rozwiązywania obecnych lub przyszłych aktualizacji statusów dla klienta. Jeśli nie będzie można otworzyć nowego żądania w zakresie incydentu, Poly zapewni klientowi odpowiednie informacje i skieruje go do partnera w zakresie chmury w celu rozwiązania problemu. Na żądanie zespół pomocy technicznej Poly będzie uczestniczył we wspólnych rozmowach z partnerem w zakresie chmury, aby rozdzielić i rozwiązać problemy wspólnego klienta przy użyciu określonego procesu eskalacji we współpracy z partnerem w zakresie chmury. Jeśli rozwiązanie można przywrócić, wdrażając tymczasowe środki, będą one zrealizowane i zakomunikowane klientowi. Wszystkie błędy w oprogramowaniu i prośby o dostęp do funkcji będą obsługiwane przez Poly lub partnera w zakresie chmury w ramach standardowego procesu naprawy błędów i dostarczania wersji oprogramowania. Poly i partnerzy w zakresie chmury zapewniają elastyczną współpracę wideo i głosową, korzystając ze zweryfikowanych i zatwierdzonych rozwiązań od licznych dostawców. Aktualna lista strategicznych partnerów w zakresie chmury jest dostępna na stronie Poly: www.poly.com/us/en/products/services/support/poly-plus. Klient musi utrzymać obowiązującą umowę usługową lub subskrypcyjną z partnerami w zakresie chmury, obsługiwać i utrzymać odpowiednie oprogramowanie określone przez partnera w zakresie chmury oraz, na żądanie, przekazać Poly pisemną zgodę na działanie w jego imieniu w odniesieniu do usług ECPS.

⁷ Do umowy wsparcia można dodać ośmiodzinny blok CSM miesięcznie. W przypadku klientów rządowych, federalnych lub pracujących w ochronie, którzy nie mogą zwrócić sprzętu, gdy ulegnie awarii, dostępna jest opcja wymiany w terenie lub zniszczenia (FRURAD) za dodatkową opłatą. Oddzielny opis usługi dla materiałów eksploatacyjnych jest dostępny na życzenie.

Dane techniczne