



Es la tranquilidad que solo Poly puede ofrecer. Poly+ Enterprise te proporciona una gestión de activos sin complicaciones, cobertura automática, gestión del éxito del cliente y software premium en todo tu entorno Poly. Incluso puedes adquirir los dispositivos de tu elección con un precio de soporte fijo sin la molestia de tener que llevar un seguimiento de los números de serie.

El soporte técnico es nuestra prioridad, ahora y siempre

Como cliente del servicio Poly+ Enterprise se te proporcionará acceso prioritario al soporte técnico de Poly para Poly y su ecosistema de soluciones líderes, lo que habilita una resolución más rápida.

Olvídate de llevar un seguimiento de los números de serie

Ahorra tiempo al departamento de IT y la molestia de llevar un seguimiento de los números de serie. Se puede utilizar un único ID de cuenta maestra para llevar un seguimiento de los productos en tu entorno Poly, con cobertura automática a medida que se añadan nuevos dispositivos Poly.

El asesor de soporte que nunca supiste que necesitabas

Poly designará un gestor del éxito del cliente (CSM) quien actuará como tu asesor interno con Poly. El CSM designado supervisará, analizará e informará sobre los resultados del servicio y del soporte de tus soluciones Poly. Asimismo, garantizará que se completan a tu entera satisfacción.

Funciones

Sustitución avanzada de hardware¹

Si necesitas una sustitución, te la enviaremos por envío franqueado al siguiente día laborable, garantizando la continuidad del negocio.

Cobertura integral

Cubre todos los productos Poly en tu empresa y obtén cobertura automática a medida que agregas nuevos dispositivos.²

Proceso de revisión reducido

Dado que no se realiza un seguimiento de los números de serie, Poly determinará la base del número de dispositivos que recibirá soporte, junto con el crecimiento estimado para el siguiente año. Al estimar el crecimiento, Poly cobrará por adelantado un porcentaje de las adiciones previstas, lo que reduce la necesidad de revisiones a medio plazo.³

Mejoras y actualizaciones de software gratuitas

Poly proporcionará las actualizaciones del software del sistema sin coste adicional. Mantén tus dispositivos en funcionamiento con el software más reciente sin costes adicionales.⁴

Características Poly Lens Premium mejoradas

Desbloquea el acceso a las características premium de Poly Lens. Mejora la visibilidad de tu inversión en dispositivos de colaboración asegurando una implementación óptima, informes de uso, solución proactiva de problemas e integración fluida en los sistemas de IT existentes.⁵

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS)

El servicio de asistencia técnica para partners del ecosistema en la nube (ECPS) mejora los tiempos de respuesta en las soluciones del ecosistema en la nube habilitadas por Poly al actuar como el principal punto de contacto. Cuando el soporte de Poly recibe una solicitud para un producto de Poly utilizado en un entorno de partner de nube estratégico aprobado, trabajaremos directamente con nuestro partner de nube para resolver el problema.⁶

Acceso al portal del servicio de asistencia técnica asignado

El portal de soporte de Poly designado te permite registrar productos, buscar licencias, crear y revisar tickets de servicio, comprobar las sustituciones de piezas, descargar la documentación del producto y el software de los puntos finales de Poly, y mucho más.

Descuentos de servicios profesionales

Como cliente Poly+ Enterprise, puedes acceder a descuentos exclusivos de servicios profesionales.

Escalamiento y gestión de incidentes

El equipo de gestión de soporte de Poly coordina el escalamiento de los problemas y asigna rápidamente a los especialistas en soluciones adecuados de toda la organización. Haremos todos los esfuerzos comercialmente viables para proporcionar una solución o solución alternativa en caso de ser necesario.

Servicios opcionales basados en tarifas

Mejora Poly+ Enterprise con recursos adicionales: servicio de gestión del éxito del cliente (CSM), gestor técnico de cuenta para mantener de forma proactiva la solución Poly y, para clientes gubernamentales, federales y preocupados por la seguridad, opción de sustitución y destrucción de la unidad in situ.⁷

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

² Todos los dispositivos Poly elegibles del cliente en una determinada categoría de producto deben incluirse en este servicio. Las categorías seleccionadas incluyen: solo auriculares/dispositivos personales, solo video o solo voz. Se puede seleccionar más de una categoría a condición de que al menos una categoría de producto cumpla el umbral de elegibilidad. Los productos de telepresencia inmersiva (ITP), Poly Medialign, las soluciones verticales (por ejemplo, la estación de telesalud Poly o EduCart) y los productos de infraestructura requieren un presupuesto, bajo una cotización personalizada o una oferta estándar. Los productos que se encuentran al final de su vida útil o de su servicio no pueden cubrirse por este acuerdo.

³ Al inicio del servicio, el cliente debe identificar (junto con Poly) todos los dispositivos dentro de cada categoría particular. Poly recopilará la base actual instalada y el crecimiento estimado para el año siguiente. Al estimar el crecimiento de la base instalada del cliente, Poly cobrará (a través de sus partners de canal) por adelantado un porcentaje de las adiciones previstas, lo que reducirá la necesidad de revisiones a medio plazo. El cliente debe contratar Poly+ Enterprise para el número total de dispositivos en cada categoría de producto y el crecimiento acordado entre el cliente y Poly. La línea de base será el número total de dispositivos de cada categoría de productos más un 5%. El gestor del éxito del cliente de Poly realizará cada mes un informe para comprobar el número de dispositivos por categoría de producto en la instalación del cliente en comparación con la línea de base acordada. Un incremento del 5% o más en la cantidad de dispositivos por categoría de producto activará la revisión a medio plazo de la base instalada del cliente. La revisión a medio plazo es donde Poly reajusta la línea base para incorporar dispositivos adicionales adquiridos por el cliente. Poly proporcionará un presupuesto al cliente, a través del canal de partners, por el valor de la revisión y ajuste de la línea base del nuevo total de los dispositivos más un 5%. El cliente debe generar una orden de compra dirigida al distribuidor autorizado de Poly por los nuevos dispositivos añadidos. Se cobrará al cliente por los nuevos dispositivos desde el primer día del mes de la revisión hasta el final del servicio. Todos los dispositivos revisados a lo largo del año serán incluidos en la nueva línea de base y se cobrarán en la renovación anual, y el proceso volverá a iniciarse de nuevo.

⁴ Accede a las principales versiones, parches y revisiones de las actualizaciones y mejoras vía Poly Lens.

⁵ El cliente contará con acceso a las características de Poly Lens Premium como parte de la oferta del servicio.

⁶ Si Poly determina que el problema ha sido ocasionado o está relacionado con el entorno de partners en la nube, a petición del cliente, Poly intentará abrir una solicitud de incidencia con el partner en la nube, se encargará de documentar los hallazgos y facilitará al cliente el número de seguimiento de la incidencia facilitado por el partner en la nube. El cliente es responsable de tener en vigor un acuerdo del servicio de asistencia técnica con su partner en la nube. Poly será responsable de colaborar directamente con el partner en la nube (siempre que el partner en la nube lo permita) para encontrar una solución al problema o informar del estado de la incidencia al cliente. Si no fuera posible abrir una solicitud de incidencia, Poly informará de ello al cliente y lo referirá al partner en la nube para la resolución del problema. Si se solicita, el equipo del servicio de asistencia técnica de Poly participará en las llamadas conjuntas con el partner en la nube para determinar y solucionar problemas en beneficio de su cliente mutuo, sirviéndose de los procesos de escalamiento definidos y acordados con los partners en la nube. Cuando puede restituirse una solución al implementar una solución temporal, dicha solución se proporcionará y se comunicará al cliente. Todos los errores y solicitudes de funciones del software serán gestionadas por Poly o por un ingeniero partner en la nube a través de los procesos estándares de resolución de errores y de versiones de software. Poly y sus partners en la nube ofrecen una colaboración flexible de video y voz, mediante soluciones integradas verificadas y probadas de varios proveedores. La lista actual de partners estratégicos en la nube de Poly se encuentra disponible en el sitio web de Poly: www.poly.com/us/en/products/services/support/poly-plus. El cliente debe mantener el servicio actual o suscribir un acuerdo con los partners en la nube, ejecutar y mantener el software aplicable según lo especificado por el partner en la nube, y en caso de solicitarse, proporcionar aprobación firmada y por escrito a Poly para actuar en su nombre en relación a los servicios ECPS.

⁷ Se pueden añadir bloques adicionales de ocho horas mensuales de CSM al contrato de soporte. Para clientes gubernamentales, federales o preocupados por la seguridad y que no pueden devolver las unidades de hardware defectuosas, existe la opción de sustitución y destrucción de la unidad in situ (FRURAD) por un coste adicional. Puedes solicitar una descripción del servicio por separado previa petición.

Ficha técnica