



So viel Sorgenfreiheit bietet nur Poly. Poly+ Enterprise bietet Ihnen reibungsloses Bestandsmanagement, automatische Abdeckung, Kundenerfolgsmanagement und Premium-Software für all Ihre Poly-Geräte. Sie können sogar beliebige Geräte zu einem festen Supportpreis erwerben, ohne die Seriennummern nachverfolgen zu müssen.

Ihr technischer Support hat bei uns Priorität – tagtäglich, rund um die Uhr

Als Poly+ Enterprise Service Kunde bzw. Kundin erhalten Sie rund um die Uhr vorrangigen Zugriff auf den technischen Support von Poly sowie auf führende Ökosystem-Lösungen, die eine schnellere Problemlösung ermöglichen.

Verabschieden Sie sich vom Seriennummern-Tracking

Sparen Sie der IT die Zeit und den Aufwand, Seriennummern nachzuverfolgen. Mit einer einzigen Master Account ID können Sie Produkte in Ihrem gesamten Poly-Bestand verfolgen und automatisch abdecken, wenn neue Poly-Geräte hinzugefügt werden.

Die Support-Fachkraft, deren Unterstützung Sie bis dato nicht einmal vermissten

Poly weist Ihnen eine(n) designierte(n) Customer Success Manager:in (CSM) zu, der als Ihr(e) interne(r) Fürsprecher(in) bei Poly fungiert. Ihr(e) designierte(r) CSM überwacht, analysiert und berichtet über die Service- und Supportleistungen Ihrer Poly-Lösungen und stellt sicher, dass sie zu Ihrer Zufriedenheit abgeschlossen werden.

Leistungsmerkmale

Vorabaustausch von Hardware¹

Wenn ein Ersatzteil erforderlich ist, senden wir es Ihnen portofrei zum nächsten Werktag zu, damit Ihre Geschäftskontinuität nicht gefährdet wird.

Vollständige Abdeckung des Bestands

Deckt alle Poly-Produkte im gesamten Unternehmen ab und deckt neu hinzukommende Geräte automatisch ab.²

Reduzierter True-Up-Prozess

Da die Seriennummern nicht nachverfolgt werden, wird der Grundwert für die Anzahl der zu unterstützenden Geräte von Poly zusammen mit dem geschätzten Wachstum im kommenden Jahr festgelegt. Durch die Schätzung des Wachstums kann Poly einen Prozentsatz der erwarteten Ergänzungen im Voraus berechnen, wodurch der Bedarf an mittelfristigen True-Ups reduziert wird.³

Kostenlose Softwareupgrades und -aktualisierungen

Poly stellt Upgrades und Aktualisierungen für die Systemsoftware kostenlos zur Verfügung. Sorgen Sie dafür, dass Ihre Geräte mit der neuesten Software betriebsbereit sind – ohne zusätzliche Kosten.⁴

Upgrade für Poly Lens Premiumfunktionen

Schalten Sie den Zugang zu den Premiumfunktionen von Poly Lens frei. Erhalten Sie einen besseren Einblick in die Investitionen in Geräte der Zusammenarbeit, um eine optimale Bereitstellung, Nutzungsberichte, proaktive Fehlerbehebung und eine reibungslose Integration in vorhandene IT-Systeme sicherzustellen.⁵

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS)

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS): Verbessert die Reaktionszeiten bei von Poly bereitgestellten Ökosystem-Cloud-Lösungen, indem er als primärer Ansprechpartner für den Kunden bzw. die Kundin fungiert. Erhält der Poly-Support eine Anfrage für ein Poly-Produkt, das in einer genehmigten strategischen Cloud-Partnerumgebung verwendet wird, arbeiten wir direkt mit unserem Cloud-Partner gemeinsam an der Lösung des Problems.⁶

Zugang zum designierten Supportportal

Über Ihr designiertes Poly Support-Portal können Sie Produkte registrieren, nach Lizenzen suchen, Service-Tickets erstellen und überprüfen, den Teileaustausch überprüfen, Produktdokumentation und Poly Endpoint-Software herunterladen uvm.

Rabatte auf professionelle Dienstleistungen

Als Poly+ Enterprise Kunde bzw. Kundin können Sie die exklusiven Rabatte auf professionelle Dienstleistungen nutzen.

Eskalations- und Störfallmanagement

Das Support-Management-Team von Poly koordiniert das Eskalieren von Problemen und kann so schnell die richtigen Lösungsspezialisten beauftragen. Wir werden uns, falls angemessen, in wirtschaftlich vertretbarem Umfang bemühen, eine Lösung oder einen Workaround bereitzustellen.

Optionale kostenpflichtige Services

Erweitern Sie Poly+ Enterprise mit zusätzlichen Ressourcen – Customer Success Management (CSM), Technical Account Management für die proaktive Wartung Ihrer Poly-Lösung sowie für Behörden, Bundesbehörden und sicherheitsbewusste Kund:innen eine Option zum Weitergeben und Vernichten der Einheit vor Ort.⁷

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

² Alle dafür in Frage kommenden Kundengeräte innerhalb einer ausgewählten Produktkategorie müssen durch diesen Service abgedeckt werden. Ausgewählte Kategorien umfassen: Headsets/Nur persönliche Geräte, Nur Video oder Nur Sprache. Es kann mehr als eine Kategorie ausgewählt werden, sofern für mindestens eine Produktkategorie die Schwelle für die Zulassung erreicht wird. Für Immersive Telepresence (ITP), Poly MediaLink, vertikale Lösungen (z. B. Poly Telehealth Station oder EduCart) und Infrastrukturprodukte ist ein Angebot erforderlich – im Rahmen der Standardangebote oder eines individuellen Angebots. Produkte, deren Lebensdauer/Serviceende erreicht ist, fallen nicht unter diese Vereinbarung.

³ Zu Beginn des Service muss der Kunde bzw. die Kundin (in Zusammenarbeit mit Poly) alle Geräte innerhalb jeder bestimmten Kategorie genau bezeichnen. Poly erfasst die tatsächlich vorhandenen Geräte und das geschätzte Wachstum im kommenden Jahr. Durch die Schätzung des Wachstums der installierten Kundengeräte kann Poly (über seine Vertriebspartner) einen Prozentsatz der erwarteten Ergänzungen im Voraus berechnen, wodurch der Bedarf an mittelfristigen True-Ups reduziert wird. Der Kunde bzw. die Kundin muss Poly+ Enterprise für die Gesamtzahl der Geräte innerhalb jeder Produktkategorie und die zwischen dem Kunden und Poly vereinbarte Wachstumsrate bestellen. Diese Gerätesumme für jede Produktkategorie plus 5 % bildet den Grundwert. Jeden Monat erstellt der Poly Customer Success Manager einen Bericht, um die Anzahl der Geräte am Kundenstandort pro Produktkategorie im Vergleich zum vereinbarten Grundwert zu überprüfen. Eine Erhöhung der Gerätemenge pro Produktkategorie um 5 % oder mehr löst mittelfristig eine Anpassung bei den installierten Kundengeräten aus. Bei einer mittelfristigen Anpassung setzt Poly den Grundwert zurück, um die vom Kunden bzw. von der Kundin erworbenen zusätzlichen Geräte zu integrieren. Poly wird dem Kunden bzw. der Kundin über seine Vertriebspartner ein Angebot für den Wert der Anpassung machen und den Grundwert auf den Neugeräte-Gesamtwert plus 5 % zurücksetzen. Der Kunde bzw. die Kundin muss für die neu hinzugefügten Geräte eine Bestellung an den autorisierten Poly-Fachhändler richten. Die Kosten für die Neugeräte werden dem Kunden bzw. der Kundin ab dem Ersten des Monats bis zum Ende der Servicelaufzeit in Rechnung gestellt. Alle im Laufe des Jahres einbezogenen Geräte werden in den neuen Grundwert aufgenommen und bei der jährlichen Erneuerung abgerechnet. Dann beginnt der Prozess erneut.

⁴ Zugriff auf wichtige Releases, Patches und Hotfixes für aktuelle Software-Updates und -Upgrades über Poly Lens.

⁵ Kund:innen haben im Rahmen dieses Serviceangebots Zugriff auf die Premiumfunktionen von Poly Lens.

⁶ Falls Poly feststellt, dass das Problem durch die Umgebung des Cloud-Partners verursacht wird oder damit in Zusammenhang steht, wird Poly auf Anfrage des Kunden bzw. der Kundin versuchen, eine Vorfallaufgabe beim Cloud-Partner zu eröffnen, wird die Ergebnisse dokumentieren und dem Kunden bzw. der Kundin die Vorfalldatennummer des Cloud-Partners mitteilen. Der Kunde bzw. die Kundin ist verantwortlich für einen bestehenden Support-Vertrag mit dem Cloud-Partner. Sofern der Cloud-Partner dies zulässt, ist Poly für die direkte Zusammenarbeit mit dem Cloud-Partner bei der Lösung oder bei Statusaktualisierungen für den Kunden verantwortlich. Wenn keine Vorfallaufgabe gestellt werden kann, stellt Poly Ergebnisse zur Verfügung und verweist den Kunden bzw. die Kundin zur Lösung an den Cloud-Partner. Auf Wunsch nimmt das Poly Support-Team an gemeinsamen Anrufen mit dem Cloud-Partner teil, um Probleme über die definierten Eskalationsprozesse des Cloud-Partners im Namen des gemeinsamen Kunden bzw. die gemeinsame Kundin zu isolieren und zu klären. Wenn durch die Implementierung einer vorübergehenden Umgehung eine Problemlösung gefunden werden kann, wird eine solche Lösung ermöglicht und dem Kunden bzw. der Kundin mitgeteilt. Alle Softwarefehler und Funktionsanfragen werden vom Poly- oder Cloud-Partner-Engineering über standardmäßige Fehlerbehebungs- und Software-Release-Prozesse bearbeitet. Poly und seine Cloud-Partner bieten flexible Video- und audiobasierte Zusammenarbeit über verifizierte und anerkannte integrierte Multi-Vendor-Lösungen. Die aktuelle Liste der von Poly anerkannten strategischen Cloud-Partner finden Sie auf der öffentlichen Webseite von Poly unter: www.poly.com/us/en/products/services/support/poly-plus. Kund:innen müssen einen aktuellen Service- oder Abonnementvertrag mit Cloud-Partnern haben, die entsprechende Software gemäß den Angaben des Cloud-Partners betreiben und warten sowie Poly auf Anfrage eine schriftliche Genehmigung erteilen, in Bezug auf die ECPS Services in ihrem Namen zu handeln.

⁷ Dem Supportvertrag können zusätzliche CSM Zeitblöcke von je acht Stunden pro Monat hinzugefügt werden. Für Regierungsstellen, Behörden und andere Kund:innen mit hohen Sicherheitsanforderungen, die Ihre Hardware bei einem Defekt nicht einsenden können, ist gegen Aufpreis eine Option zum Weitergeben und Vernichten der Einheit vor Ort (FRURAD) erhältlich. Eine separate Leistungsbeschreibung für diesen Service wird auf Anfrage bereitgestellt.

Datenblatt