



Poly+ Enterprise

La tranquillité d'esprit que seul Poly peut vous offrir. Poly+ Enterprise vous offre une gestion des actifs simplifiée, une couverture automatique, la gestion de la satisfaction client et un logiciel haut de gamme pour l'ensemble de votre parc Poly. Vous pouvez même acheter les périphériques de votre choix à un prix fixe pour l'assistance, sans devoir suivre les numéros de série.

L'assistance pour vos outils est notre priorité, au quotidien

En tant que client du service Poly+ Enterprise, vous disposez d'un accès prioritaire à toute heure au support technique de Poly pour les solutions d'écosystème Poly et d'autres grandes marques, afin d'accélérer la résolution.

Dites adieu au suivi des numéros de série

Faites gagner du temps à l'équipe informatique et épargnez-vous le suivi des numéros de série. Un simple identifiant pour le compte principal peut servir à suivre les produits sur l'ensemble de votre parc Poly avec une prise en charge automatique dès l'ajout de nouveaux périphériques Poly.

Pour un accompagnement d'une efficacité redoutable

Poly désignera un responsable de la satisfaction client (CSM) qui représentera vos intérêts en interne chez Poly. Votre CSM dédié sera responsable du suivi, de l'analyse et des rapports sur le service et l'assistance des solutions Poly. Il veillera à ce que les résultats correspondent à vos attentes.

Caractéristiques

Remplacement matériel anticipé¹

Si un remplacement est nécessaire, nous vous l'enverrons grâce à la livraison prépayée le jour ouvrable suivant pour assurer la continuité de l'activité.

Couverture de l'ensemble du parc

Couvrez tous les produits Poly dans l'ensemble de votre entreprise et bénéficiez d'une couverture automatique dès l'ajout de nouveaux périphériques².

Limitation du processus d'ajustement

Sans suivi des numéros de série, la base de référence pour le nombre de périphériques à prendre en charge est déterminée par Poly en fonction de la croissance estimée pour l'année à venir. Avec l'estimation de la croissance, Poly facture un pourcentage des ajouts attendus au préalable, réduisant ainsi les ajustements nécessaires en cours de contrat³.

Mises à niveau et mises à jour logicielles gratuites

Poly mettra à votre disposition des mises à niveau et des mises à jour logicielles du système sans frais supplémentaires. Assurez le bon fonctionnement de vos périphériques avec les derniers logiciels sans frais supplémentaires⁴.

Fonctionnalités Premium Poly Lens mises à niveau

Accédez aux fonctionnalités Premium de Poly Lens. Bénéficiez d'une meilleure visibilité sur l'ensemble de vos périphériques, en garantissant un déploiement optimal, des rapports d'utilisation précis, un dépannage proactif et une intégration fluide dans votre infrastructure informatique existante⁵.

Assistance pour les partenaires de l'écosystème Cloud

L'assistance pour les partenaires de l'écosystème cloud offre des temps de réponse améliorés pour les solutions compatibles avec Poly, puisqu'il s'agit de votre point de contact principal. Lorsque Poly reçoit un rapport d'incident pour un produit Poly utilisé dans l'environnement stratégique d'un partenaire cloud agréé, notre équipe d'assistance travaillera directement avec notre partenaire cloud pour résoudre le problème⁶.

Accès au portail d'assistance dédié

Votre portail d'assistance Poly dédié vous permet d'enregistrer des produits, de rechercher des licences, de créer et de suivre des tickets de service, de trouver des pièces de rechange, de télécharger la documentation des produits et le logiciel Poly pour votre périphérique, et bien plus encore.

Remises sur les services professionnels

En tant que client disposant d'un contrat Poly+ Enterprise, vous pouvez bénéficier de remises exclusives sur les services professionnels.

Escalade et gestion des incidents

L'équipe de gestion de l'assistance Poly coordonne l'escalade des problèmes et trouve rapidement le spécialiste Poly qui convient. Nous prendrons des mesures commerciales raisonnables avec un correctif ou une solution de contournement si cela s'avère approprié.

Services payants en option

Optimisez Poly+ Enterprise avec des ressources supplémentaires : temps dédié à la gestion de la satisfaction client, gestion des comptes techniques pour assurer la maintenance proactive de votre solution Poly, et pour les clients soucieux de la sécurité et les administrations publiques, une option de renvoi et destruction de l'unité remplacée sur site⁷.

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

² Tous les périphériques Poly éligibles du client dans certaines catégories de produit doivent être inclus dans ce service. Ces catégories comptent notamment les produits suivants : périphériques personnels/casques uniquement, vidéo uniquement, voix uniquement. Plus d'une catégorie peut être sélectionnée si au moins un critère d'éligibilité pour la catégorie de produit est respecté. Immersive Telepresence (ITP), Poly MediaAlign, les solutions spécifiques aux secteurs d'activité (comme Poly Telehealth Station ou EduCart) et les produits Infrastructure doivent faire l'objet d'un devis, selon le protocole des devis d'offres standard ou personnalisés. Les produits en fin de vie ou en fin de service ne sont pas couverts par cet accord.

³ Au début de la période du service, le client doit identifier (en coopération avec Poly) tous les périphériques dans chaque catégorie spécifique. Poly prendra en compte le parc réel installé et la croissance estimée pour l'année à venir. En estimant la croissance du parc installé du client, Poly facturera (via ses partenaires de distribution) un pourcentage des ajouts attendus au préalable, réduisant ainsi les ajustements nécessaires en cours de contrat. Le client doit commander Poly+ Enterprise pour le nombre total de périphériques dans chaque catégorie de produit et la croissance convenue entre le client et Poly. Ce total de périphériques pour chaque catégorie de produit auquel s'ajoutent 5 % servira de base de référence. Le responsable de la satisfaction client Poly produira un rapport mensuel pour contrôler le nombre de périphériques sur le site du client par catégorie de produit par rapport à la base de référence convenue. Une augmentation de 5 % ou plus dans le nombre de périphériques par catégorie de produit entraînera un ajustement du parc installé du client en cours de contrat. Un ajustement à mi-parcours signifie que Poly crée une nouvelle base de référence pour intégrer les périphériques supplémentaires achetés par le client. Poly présentera un devis au client via ses partenaires de distribution, indiquant la valeur de l'ajustement, et créera une nouvelle base de référence correspondant au nouveau total de périphériques plus 5 %. Le client doit générer un bon de commande et le transmettre au revendeur agréé de Poly pour les nouveaux périphériques ajoutés. Les nouveaux périphériques seront facturés au client dès le premier jour du mois de l'ajustement jusqu'à la fin de la période du service.

⁴ Tous les périphériques ajustés au fil de l'année seront inclus dans la nouvelle base de référence et facturés au cours du renouvellement annuel, avant le début d'un nouveau cycle.

⁵ Accès aux principales versions, aux corrections et aux correctifs pour les mises à jour et les mises à niveau actuelles logicielles via Poly Lens.

⁶ Si Poly détermine que le problème est causé par ou lié à l'environnement partenaire cloud, à la demande du client, Poly entreprendra de créer une requête pour un incident auprès du partenaire cloud, d'établir un rapport sur les résultats et de fournir au client le numéro de suivi des incidents du partenaire cloud. Le client est responsable de la mise en place d'un accord d'assistance avec son partenaire cloud. Poly sera responsable de la collaboration directe avec le partenaire cloud (avec son accord) pour la résolution ou les futures notifications sur l'évolution du statut auprès du client. En cas d'impossibilité de créer une requête pour un incident, Poly présentera au client ses conclusions et l'orientera vers le partenaire cloud pour la résolution. Sur demande, l'équipe d'assistance Poly prendra part à des appels collectifs avec le partenaire cloud pour isoler et résoudre les problèmes au nom de leur client commun via les procédures d'escalade définies et établies avec les partenaires cloud. Lorsqu'une solution de contournement temporaire est proposée, elle doit être facilitée et communiquée au client. Tous les bugs et requêtes sur les fonctionnalités des logiciels seront traités par les équipes d'ingénieurs de Poly ou du partenaire cloud via les processus standard de correction des bugs et de versions du logiciel. Poly et ses partenaires cloud proposent une collaboration vidéo et vocale flexible via les solutions intégrées multifournisseurs vérifiées et approuvées. La liste actualisée des partenaires cloud stratégiques agréés par Poly est disponible sur la page Web publique de Poly : www.poly.com/us/en/products/services/support/poly-plus. Le client doit préserver l'accord d'abonnement ou de service actuel auprès des partenaires cloud, assurer l'exécution et la maintenance des logiciels applicables dans les conditions spécifiées par le partenaire cloud et, sur demande, transmettre à Poly un accord écrit signé pour agir en son nom dans le cadre de l'assistance pour les partenaires de l'écosystème cloud.

⁷ Des blocs supplémentaires de huit heures par mois dédiés à la gestion de la satisfaction client peuvent être ajoutés au contrat d'assistance. Pour les clients soucieux de la sécurité et les administrations publiques qui ne peuvent pas renvoyer d'unités matérielles en cas de défaillance, une option de renvoi et destruction de l'unité remplacée sur site (FRURAD) est disponible moyennant des frais supplémentaires. Une description de service distincte pour les produits livrables est disponible sur demande.

Fiche technique