



שקט נפשי שרק Poly יכולה לספק. Poly+ Enterprise מעניקה לכם ניהול נכסים ללא טרחה, כיסוי אוטומטי, ניהול הצלחת לקוחות ותוכנת פרימיום עבור כל נכסי ה-Poly שלכם. ניתן גם לרכוש מכשירים לבחירתכם במחיר תמיכה קבוע ללא הטרחה הכרוכה במעקב אחר מספרים סידוריים.

התמיכה הטכנית בלקוח נמצאת בראש סדר העדיפויות שלנו, כל היום, כל יום

לקוחות Poly+ Enterprise Service, ניתנת עדיפות גישה מסביב לשעון לתמיכה הטכנית של Poly עבור Poly, ופתרונות מובילים לסביבת העבודה המאפשרים טיפול מהיר יותר בבעיה.

תשכחו ממעקב אחר מספרים סידוריים

חסכו זמן IT ואת הטרחה הכרוכה במעקב אחר מספרים סידוריים. ניתן להשתמש במזהה יחיד של חשבון ראשי לצורך מעקב אחר מוצרים על פני כל נכסי ה-Poly שברשותכם, עם כיסוי אוטומטי כאשר נוספים מכשירי Poly חדשים.

גורם התמיכה שמעולם לא ידעתם שאתם צריכים

Poly תקבע מנהל הצלחת לקוחות (CSM) שישמש כגורם התמיכה הפנימי שלכם בתוך Poly. ה-CSM הייעודי שלכם ינטר וינתח את תוצרי השירות והתמיכה של פתרונות ה-Poly שלכם, ידווח עליהם ויזווד שיקוימו לשביעות רצונכם.

החלפת חומרה מתקדמת¹

אם תידרש החלפה, נשלח אותה אליכם במשלוח משולם מראש ביום העסקים הבא, כדי להבטיח המשכיות עסקית.

כיסוי נכסים מלא

כסו את כל מוצרי Poly בארגון כולו וקבלו כיסוי אוטומטי עם הוספת התקנים חדשים.²

תהליך חריגות מופחת

כיוון שאין מעקב אחר מספרים סידוריים, קו הבסיס של מספר המכשירים הנתמכים נקבע על ידי Poly לצד הצמיחה המשוערת בשנה הקרובה. על ידי הערכת הצמיחה, Poly תגבה אחוז מהתוספות הצפויות מראש. הדבר יפחית את הצורך בחריגה לטווח הבינוני.³

שדרוגי תוכנה ועדכונים ללא תשלום

Poly מספקת גישה לשדרוגי התוכנה ולעדכוני המערכת ללא תשלום נוסף. המכשירים שברשותכם ימשיכו לפעול עם התוכנה העדכנית ביותר ללא עלות נוספת.⁴

תוכנת Poly Lens Premium משודרגת

קבלו גישה לתכונות הפרימיום של Poly Lens. תיהנו מנראות טובה יותר של ההשקעה המשותפת שלכם במכשירים, המבטיחה הטמעה אופטימלית, דיווח על נתוני שימוש, פתרון בעיות פרואקטיבי ושילוב ללא תקלות במערכות IT קיימות.⁵

תמיכה במערכת האקולוגית של השותפים בענן (ECPS)

שירות Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS) משמש כנקודה מרכזית ליצירת קשר, ובכך משפר את זמני התגובה בפתרונות הענן שתומכים במערכת המופעלת על ידי Poly. כאשר נכנסת בקשה לתמיכה במוצר Poly שנעשה בו שימוש בסביבה אסטרטגית ומאושרת של שותפים לענן, נפעל ישירות עם שותף הענן שלנו כדי לפתור את הבעיה.⁶

גישה ייעודית לפורטל תמיכה

פורטל התמיכה הייעודי שלכם מאפשר לרשום מוצרים, לחפש רישוי, ליצור כרטיסי שירות ולסקור אותם, לבחון החלפת חלקים, להוריד מסמכי מוצר, להוריד את תוכנת הקצה של Poly ועוד.

הנחות על שירותי מומחים

בתור לקוחות Poly+ Enterprise, הינכם זכאים להנחות בלעדיות על שירותי מומחים.

הסלמה וניהול אירועים

תפקידו של צוות ניהול התמיכה של Poly הוא להקצות בזריזות את המומחים המתאימים לסוג הבעיה שהסלימה, כדי למצוא את הפתרון הנכון ביותר ש-Poly יכולה להציע. נשקיע מאמץ סביר מבחינה מסחרית כדי לספק תיקון או לחלופין, דרך לעקיפת הבעיה, אם יתאים הדבר.

שירותים אופציונליים מבוססי-תשלום

מומלץ לשדרג את Poly+ Enterprise במשאבים נוספים – זמן ניהול הצלחת הלקוח (CSM), ניהול חשבונות טכניים לתחזוקה יזומה של פתרון ה-Poly שלכם, וללקוחות ממשלתיים, פדרליים וביטחוניים אפשרות להחלפה או השמדת יחידה בשטח.⁷

¹ poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement
² כל מכשירי ה-Poly של הלקוח בקטגוריית מוצר נבחרת הזכאים לך, חייבים להיכלל בשירות זה. הקטגוריות שנבחרו כוללות: אוזניות/מכשירים אישיים בלבד, וידאו בלבד או קול בלבד. ניתן לבחור יותר מקטגוריה אחת בתנאי שעומדים בסף הזכאות של קטגוריית מוצר אחת לכל הפחות. עבור Poly Medialign, Immersive Telepresence (ITP) ופתרונות אנליים (כגון EduCart ix Poly Telehealth Station) מוצרי תשתית נדרשת הצעת מחיר – במסגרת ההצעות הסטנדרטיות או כהצעת מחיר מותאמת אישית. מוצרים המצויים בסוף חיייהם או בסוף תקופת השירות שלהם לא יכסו במסגרת הסכם זה.

³ עם תחילת השירות, על הלקוח לדווח (בשיתוף עם Poly) את כל המכשירים בכל קטגוריה Poly תקלוט את בסיס ההתקנה בפעל ואת הצמיחה המשוערת בשנה הקרובה. על ידי הערכת הצמיחה של בסיס ההתקנות של הלקוחות, Poly תגבה (באמצעות שותפיה לערוצים) עמלת שירות עבור אחוז מהתוספות הצפויות מראש, ותצמצם את הצורך בחריגות לטווח בינוני. על הלקוח להזמין Poly+ Enterprise עבור ספירת המכשירים הכוללת בתוך כל קטגוריית מוצר ואת הצמיחה כפי שחוסכם בין הלקוח ל-Poly. סך כל המשכור עבור כל קטגוריית מוצר בתוספת 5% ישמש כקו הבסיס. מנהל הצלחת הלקוחות של Poly יתח דוח חודשי כדי לבדוק את מספר המכשירים באתר הלקוח לכל קטגוריית מוצר בהשוואה לקו הבסיס המוסכם. עלייה של 5% או יותר בכמות המכשירים לכל קטגוריית מוצר תפעיל נקודת חריגה לטווח בינוני עבור בסיס הלקוח המותקן. חריגה לטווח בינוני היא הנקודה שבה Poly תאפס את קו הבסיס כדי לשלב את המכשירים הנוספים שרכשו על ידי הלקוח. באמצעות שותפיה לערוצים תספק Poly הצעת מחיר ללקוח עבור ערך החריגה, ותאפס את קו הבסיס כשן המכשירים החדשים בתוספת 5%. על הלקוח לציג דוגמת רכש שתופנה למשקל המורשה של Poly עבור המכשירים החדשים שנספו. הלקוח יחויב עבור המכשירים החדשים מהיום הראשון של חודש החריגה ועד תום תקופת השירות. כל המכשירים שאושרו במהלך השנה ייכללו בקו הבסיס החדש יחויבו בחידוש השנתי, וחוזר חלילה.

⁴ גישה לנרסאות מרכזיות, תיקונים רגילים ותיקונים מהירים עבור עדכוני תוכנה ושדרוגים נוכחיים באמצעות Poly Lens.
⁵ גישה לתהליך ניהול תוכנת Poly Lens Premium תכלול מהצעת שירות IT.
⁶ Poly תגבע שרבעיה נגרמת בשל שותפים בענן או קשורה אליהם, היא תנסה לפתוח בקשת אירוע עם שותף הענן בהתאם לבקשת הלקוח לשם תיעוד הממצאים, ותספק ללקוח את מספר מעקב האירוע של שותף הענן. הלקוח אחראי לדאוג להסכם תמיכה קיים עם שותף הענן שלו. Poly תהיה אחראית לעבודה ישירה עם שותף הענן (באישור שותף הענן) לגבי ההחלטה או לגבי עדכוני סטטוס עתידיים ללקוח, אם לא ניתן לפתוח בקשת אירוע. Poly תספק ללקוח ממצאים ותפנה את הלקוח לשותף הענן כדי למצוא פתרון. אם יתבקש, ישתתף צוות התמיכה של Poly בשירות עם שותף הענן, במטרה לבודד ולפתור בעיות בשם הלקוח המשותף ובאמצעות תהליכי דיוג בעיות מוגדרים עם שותפי הענן. אם מתאפשר פתרון על ידי עקיפה זמנית של הבעיה, יבוצע תיקון כזה והלקוח יעודכן בהתאם. כל תקלות התכנה ובקשות לתכנת יסופלו על ידי הצוות ההנדסי של Poly או שותף הענן באמצעות תיקון באגים ותהליכי השקת תוכנה סטנדרטיים. Poly ושותפי הענן שלה מספקים שיתוף פעולה נמש בוודא ובקול באמצעות פתרונות משולבים מרכזי ספקים מאומתים ומאושרים. השיטה הנכזית של שותפים אסטרטגיים בענן שאושרו על ידי Poly זמינה באתר האינטרנט האיברי של Poly+ Enterprise. Poly: www.poly.com/us/en/products/services/support/poly-plus. על הלקוח לשמור על השירות הנכחי או על הסכם המינוי עם שותפי הענן, להפעיל ולתחזק תוכנה שימה כפי שצוין על ידי שותף הענן, ואם יתבקש, לספק ל-Poly אישור תחום ככתב לשעל בשם בנוגד לרשימת ECPS.

⁷ ניתן להוסיף לחוזה התמיכה פרק זמן נוספים בני שמונה שעות לחודש של CSM. עבור לקוחות שהם גורמי ממשל, גורמים פדרליים ואנשי ביטחון שאינם יכולים להחזיר יחידות חומרה פגומות, קיימת אפשרות להחזיר ולהשמיד יחידות בשטח (FRURAD) תמורת תשלום נוסף. תיאור שירות נפרד לתוצרים זמין על פי חרישה.

גיליון נתונים