



Brezskrbnost, ki jo lahko zagotovi samo Poly. Poly+ Enterprise zagotavlja preprosto upravljanje sredstev, samodejno kritje, svetovanje za uspešnost strank in vrhunsko programsko opremo za vašo celotno zbirko Poly. Kupite lahko celo naprave po svoji izbiri s fiksno ceno podpore, ne da bi morali slediti serijskim številkam.

Vaša tehnična podpora je naša prednostna naloga, ves dan, vsak dan

Kot stranki storitve Poly+ Enterprise vam nudimo prednost neprekinjenega prednostnega dostopa do tehnične podpore za rešitve Poly in vodilne rešitve ekosistemov, ki omogočajo hitrejšo razreševanje.

Pozabite na sledenje serijskim številkam

Prihranite čas svojih strokovnjakov za informacijsko tehnologijo in pozabite na preglavice, povezane s sledenjem serijskim številkam. Z enim glavnim ID-jem računa je mogoče slediti izdelkom v celotni zbirki Poly, vključno s samodejnim kritjem za dodane nove naprave Poly.

Svetovalec za podporo, za katerega niste vedeli, da ga potrebujete

Družba Poly bo imenovala svetovalca za uspešnost strank, ki bo znotraj družbe Poly zagovarjal vaše potrebe. Imenovani svetovalec za uspešnost strank bo nadzoroval, analiziral in poročal glede končnih izdelkov storitve in podpore za vaše rešitve Poly ter poskrbel, da bodo izvedeni tako, da boste zadovoljni z njimi.

Funkcije

Napredna zamenjava strojne opreme¹

Če potrebujete nadomestni izdelek, ga boste prejeli z vnaprej plačano pošiljko naslednji delovni dan, da zagotovimo neprekinjeno poslovanje.

Kritje za celotno zbirko

Zagotovite si kritje za vse izdelke Poly v svojem celotnem podjetju in samodejno kritje, ko so dodane nove naprave.²

Manj potrebnih prilagoditev

Ker ne sledimo serijskim številkam, osnovo za število naprav, ki bodo podprte, določi družba Poly skupaj z ocenjeno rastjo v prihodnjem letu. Na podlagi ocene rasti bo družba Poly vnaprej zaračunala odstotek pričakovanih dodatkov, s čimer se zmanjša potreba po vmesnih prilagoditvah.³

Brezplačne nadgradnje in posodobitve programske opreme

Družba Poly bo nadgradnje in posodobitve systemske programske opreme zagotovila brezplačno. Brezplačno poskrbite za neprekinjeno delovanje svojih naprav z najnovejšo programsko opremo.⁴

Nadgrajene vrhunske funkcije Poly Lens

Zagotovite si dostop do vrhunskih funkcij Poly Lens. Omogočite boljši vpogled v svojo naložbo v naprave za sodelovanje, da si zagotovite optimalno uvedbo, poročila o uporabi, proaktivno odpravljanje težav in nemoteno integracijo z obstoječimi sistemi informacijske tehnologije.⁵

ECPS (Ecosystem Cloud Partner Support)

ECPS (Ecosystem Cloud Partner Support) izboljšuje odzivne čase za rešitve v oblaku ekosistemov, omogočenih za Poly, saj deluje kot osnovna kontaktna točka. Ko služba za podporo Poly prejme zahtevo za izdelek Poly, uporabljen v odobrenem strateškem okolju partnerja za oblak, bomo težavo poskusili razrešiti neposredno z našim partnerjem za oblak.⁶

Dostop do namenskega portala za podporo

Na namenskem portalu za podporo lahko registrirate izdelke, pregledate licence, ustvarite in pregledate prijave, preverite nadomestne dele, prenesete dokumentacijo izdelka in programsko opremo za končne točke Poly in še veliko več.

Popusti za profesionalne storitve

Kot stranka storitve Poly+ Enterprise ste upravičeni do ekskluzivnih popustov za profesionalne storitve.

Eskalacija in upravljanje incidentov

Ekipa za upravljanje podpore Poly usklajuje eskalacijske postopke težav in hitro vključi ustrezne strokovnjake za rešitev v celotni družbi Poly. Z razumnimi tržnimi sredstvi si bomo prizadevali, da vam bomo zagotovili popravek ali zaobitje, če je to ustrezno.

Dodatne plačljive storitve

Izboljšajte storitev Poly+ Enterprise z dodatnimi viri: časom svetovalca za uspešnost strank, tehničnim skrbnikom stranke, ki bo proaktivno vzdrževal vašo rešitev Poly, in z možnostjo vračila in uničenja enote, ki se zamenja na lokaciji, za vladne in zvezne stranke ter stranke, ki jih skrbi varnost.⁷

¹ poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement .
² V to storitev morajo biti vključene vse strankine upravičene naprave Poly v izbrani kategoriji izdelkov. Izbrane kategorije vključujejo: samo slušalke/osebne naprave, samo video naprave ali samo glasovne naprave. Več kot eno kategorijo lahko izberete, če je izpolnjen vsaj en prag upravičenosti za kategorijo izdelkov. Za storitve ITP (Immersive Telepresence), Poly Medialign, vertikalne rešitve (npr. Poly Telehealth Station ali EduCart) in izdelke Infrastructure je potrebna ponudba in sicer na podlagi standardnih ponudb ali ponudbe po meri. Ta pogodba ne vključuje izdelkov ob koncu življenjske dobe/uporabnosti.
³ Na začetku storitve mora stranka opredeliti (skupaj z družbo Poly) vse naprave znotraj vsake določene kategorije. Družba Poly bo zajela podatke o dejansko nameščenih napravah in pričakovano rast v naslednjem letu. Na podlagi ocene rasti v številu dejansko nameščenih naprav bo družba Poly (prek svojih distribucijskih partnerjev) vnaprej zaračunala odstotek pričakovanih dodatkov, s čimer se zmanjša potreba po vmesnih prilagoditvah. Stranka mora naročiti Poly+ Enterprise za skupno število naprav znotraj vsake kategorije izdelkov in rast, dogovorjeno med stranko in družbo Poly. Osnovo predstavlja skupno število naprav za vsako kategorijo izdelkov, ki se poveča za 5 %. Svetovalec za uspešnost strank družbe Poly bo na podlagi mesečnih poročil preverjal število naprav na lokaciji stranke za kategorijo izdelkov v primerjavi z dogovorjeno osnovo. Če se število naprav v kategoriji izdelkov poveča za 5 % ali več, se izvede vmesna prilagoditev za strankino nameščeno osnovo. Ob vmesni prilagoditvi Poly ponastavi osnovo tako, da vključuje dodatne naprave, ki jih je kupila stranka. Družba Poly bo prek svojih distribucijskih partnerjev posredovala ponudbo za vrednost prilagoditve in ponastavila osnovo glede na nove naprave, povečano za 5%. Stranka mora za nove dodane naprave ustvariti naročila, naslovljeno na pooblaščenega trgovca družbe Poly. Stranki se nove naprave zaračunajo prvega dne v mesecu prilagoditve do konca obdobja storitve. Vse naprave, ki se prilagodijo med letom, bodo vključene v novo osnovo in zaračunane v letnem podaljšanju, s čimer se postopek začne znova.
⁴ Dostop do glavnih izdaj, popravkov in sprotih popravkov za trenutne posodobitve in nadgradnje programske opreme prek Poly Lens.
⁵ Stranka lahko kot del te ponudbe storitev dostopa do funkcij Poly Lens Premium.
⁶ Če družba Poly določi, da težavo povzroča okolje partnerja za oblak ali je povezana z njim, bo na zahtevo stranke pri partnerju za oblak poskusila odpreti zahtevek za incident, zabeležila ugotovitve in stranki posredovala število za sledenje incidenta, ki jo je izdal partner za oblak. Stranka mora imeti s partnerjem za oblak sklenjeno obstoječo pogodbo o podpori. Družba Poly bo odgovorna za neposredno sodelovanje s partnerjem za oblak (če to dovoli partner za oblak) pri razreševanju ali prihodnjih posodobitvah stanja za stranko. Če zahtevka za incident ni mogoče odpreti, bo družba Poly stranki posredovala ugotovitve in jo napotila na partnerja za oblak, ki bo poskusil najti rešitev. Na zahtevo bo ekipa za podporo Poly sodelovala v skupnih klicih s partnerjem za oblak z namenom osamitve in razreševanja težav v imenu skupne stranke z uporabo predeljenih eskalacijskih postopkov, dogovorjenih s partnerji za oblak. Če je delovanje rešitve mogoče obnoviti z začasno rešitvijo, bo takšen popravek zagotovljen in sporočen stranki. Vse naprave v programski opremi in zahteve glede funkcij bodo obravnavale tehnične službe družbe Poly ali partnerja za oblak prek standardnih postopkov popravkov napak in izdaje programske opreme. Družba Poly in njeni partnerji za oblak zagotavljajo prilagodljivo video in glasovno sodelovanje prek preverjenih in odobrenih vgrajenih rešitev različnih ponudnikov. Trenutni seznam odobrenih stranskih partnerjev družbe Poly za oblak je na voljo na [javnem spletnem mestu družbe Poly na naslovu www.poly.com/us/en/products/services/support/poly-plus]. Stranka mora imeti sklenjeno veljavno storitveno ali naročniško pogodbo s partnerji za oblak, upravljati in vzdrževati ustrezno programsko opremo, ki jo določi partner za oblak, in na zahtevo družbi Poly posredovati podpisano pisno dovoljenje, da lahko deluje v njenem imenu glede storitev ECPS.
⁷ V pogodbo za podporo je mogoče dodati dodatne bloke osmih ur svetovalca za uspešnost strank na mesec. Za vladne in zvezne stranke ter stranke, ki jih skrbi varnost, ki ne morejo vrniti okvarjenih enot strojne opreme, je za doplačilo na voljo možnost vračila in uničenja enote z zamenjavo na lokaciji (FRURAD). Na zahtevo je na voljo ločen opis storitve končnih izdelkov.

Podatki

