



إنها راحة البال التي لا يمكن لغير Poly توفيرها. تمنحك خدمة Poly+ Enterprise إدارة منتجات خالية من التعقيدات، وتغطية تلقائية، وإدارة نجاح عملاء، وبرامج متميزة لمنظومة Poly بأكملها. كما يمكنك أيضاً شراء الأجهزة التي تختارها بسعر دعم ثابت بدون متاعب تتبع الأرقام التسلسلية.

تقديم الدعم الفني لك على رأس أولوياتنا، طوال اليوم وكل يوم

باعتبارك أحد عملاء خدمة Poly+ Enterprise Service، تُمنح أولوية الوصول على مدار الساعة إلى الدعم الفني لحلول Poly والمنظومة الرائدة التي تتيح حل المشكلات بسرعة أكبر.

لن تحتاج إلى تتبع الأرقام التسلسلية

وفر وقت قسم تكنولوجيا المعلومات وتخلص من تعقيدات تتبع الأرقام التسلسلية. يمكن استخدام معرف حساب رئيسي واحد لتتبع المنتجات عبر منظومة Poly بأكملها مع تغطية تلقائية عند إضافة أجهزة جديدة من Poly.

متخصص الدعم الذي لم تكن تعلم أنك بحاجة إليه

ستعين Poly مدير نجاح عملاء (CSM) سيكون بمثابة داعم داخلي لك في Poly. وسيُراقب مدير نجاح العملاء (CSM) المعين لك الخدمة والدعم المقدمين لحلول Poly التي تستخدمها، ويحللها ويقدم تقارير عنها، وبضمن إكمالها حسبما يرضيك.

الاستبدال المتقدم للأجهزة¹

إذا دعت الحاجة إلى قطعة بديلة، فسنقوم بشحنها إليك باستخدام خدمة شحن مدفوعة مقدماً في يوم العمل التالي، ما يضمن استمرارية العمل.

تغطية كاملة للمنظومة

حقق التغطية لجميع منتجات Poly عبر مؤسستك بالكامل، واحصل على تغطية تلقائية عند إضافة أجهزة جديدة.²

تفاصيل إجراءات التسوية

نظرًا لعدم تتبع الأرقام التسلسلية، يتم تحديد المعيار الأساسي لعدد الأجهزة المطلوب دعمه بواسطة Poly جنبًا إلى جنب مع النمو المقدّر في العام المقبل. ومن خلال تقدير النمو، ستفرض Poly رسومًا عن النسبة المتوقعة من الإضافات المتوقعة مقدّمًا، ما يقلل الحاجة إلى التسويات على المدى المتوسط.³

ترقيات وتحديثات برامج مجانية

ستوفر Poly ترقيات وتحديثات لبرنامج النظام بدون أي رسوم إضافية. حافظ على استمرار عمل أجهزتك بكفاءة طوال وقت باستخدام أحدث البرامج بدون أي رسوم إضافية.⁴

مميزات Poly Lens Premium تمت ترقيتها

إناحة الوصول إلى ميزات Poly Lens الفائقة. احصل على رؤية أفضل بشأن استثمارك في أجهزة التعاون التي تضمن أفضل نشر وإعداد تقارير حول الاستخدام واستكشاف الأخطاء وإصلاحها بشكل استباقي ودمجها بسلسلة في أنظمة تكنولوجيا المعلومات الحالية.⁵

دعم الشركاء عبر السحابة المتكاملة (ECPS)

يعمل دعم الشركاء عبر السحابة المتكاملة (ECPS) على تحسين أوقات الاستجابة في حلول السحابة المتكاملة المدعومة من Poly من خلال العمل كنقطة اتصال أساسية لك، عندما يتلقى دعم Poly طلبًا بشأن منتج Poly المستخدم في بيئة معتمدة لشركاء السحابة الاستراتيجيين، سنعمل مباشرة مع شركيك السحابة لدينا لحل المشكلة.⁶

الوصول إلى بوابة الدعم المُخصصة

تتيح لك بوابة الدعم Support Portal المخصصة لك تسجيل المنتجات، والبحث عن التراخيص، وإنشاء طلبات الخدمة واستعراضها، والتحقق من القطع البديلة، وتنزيل وثائق المنتجات وتنزيل برامج Poly للأجهزة المتصلة بالشبكة، وغير ذلك الكثير.

خصومات الخدمات الاحترافية

بصفتك أحد عملاء Poly+ Enterprise، فأنت مؤهل للحصول على خصومات حصرية على الخدمات الاحترافية.

إدارة التصعيد والحوادث

يعمل فريق إدارة الدعم في Poly على تنسيق وتصعيد المشكلات وإشراك متخصصي الحلول المناسبين في Poly بسرعة. وسنبدّل جهاً معقولاً تجاريًا لتوفير إصلاح أو حل بديل إذا كان ذلك مناسبًا.

الخدمات الاختيارية القائمة على الرسوم

عزز Poly+ Enterprise بـ موارد إضافية - وقت إدارة نجاح العملاء (CSM)، وإدارة الحسابات الفنية لصيانة حل Poly الخاص بك على نحو استباقي، وبالنسبة للعملاء الحكوميين والائحيادين وذوي الطبيعة الأمنية، يتوفر خيار إرجاع الوحدة لاستبدالها ميدانيًا وإغلاقها.⁷

¹ يمكن الوصول إلى الإصدارات الرئيسية والتوصيحات والإصلاحات العاجلة لتحديثات البرامج الحالية وترقياتها عبر تطبيق Poly Lens.

² يجب تضمين جميع أجهزة Poly المؤهلة الخاصة بالعمل ضمن فئة منتجات مختارة تحت هذه الخدمة. تشمل الفئات المختارة ما يلي: سماعات الرأس/الأجهزة الشخصية فقط أو الفيديو فقط أو الصوت فقط. يمكن اختبار أكثر من فئة واحدة بشرط استبقاء حد التأهل لفئة منتجات واحدة على الأقل. يتطلب Immersive Telepresence (ITP)، وPoly Medialign (على سبيل المثال، EduCart أو Poly Telehealth Station) ومنتجات البنية الأساسية تقديم عروض أسعار - ضمن العروض القياسية أو عروض الأسعار المخصصة. لا يمكن تغطية المنتجات التي انتهى عمرها الافتراضي/وصلت إلى نهاية الخدمة بموجب هذه الاتفاقية.

³ عند بدء الخدمة، يجب على العميل تحديد (بالاشتراك مع Poly) جميع الأجهزة التي تدرج تحت كل فئة معينة. سوف ترصد Poly قاعدة العملاء الحاليين الفعلية والنمو المقدّر في العام المقبل. ومن خلال تقدير نمو قاعدة العملاء الحاليين، ستفرض Poly رسومًا (من خلال شركاء القنوات) عن النسبة المتوقعة من الإضافات المتوقعة مقدّمًا، ما يقلل الحاجة إلى التسويات على المدى المتوسط. يجب على العميل طلب خطة Poly+ Enterprise عن العدد الإجمالي للأجهزة المندرجة تحت كل فئة منتجات والنمو على النحو المتفق عليه بين العميل وPoly. سيكون إجمالي الأجهزة هذا لكل فئة منتجات بالإضافة إلى 5% هو المعيار الأساسي. سيعمل مدير نجاح العملاء في Poly على إعداد تقرير كل شهر للتحقق من عدد الأجهزة في موقع العميل لكل فئة منتجات مقارنة بالمعيار الأساسي المتفق عليه. وستؤدي الريادة بنسبة 5% أو أكثر في كمية الأجهزة لكل فئة منتجات إلى حدوث تسوية متوسطة المدى لقاعدة العملاء الحاليين. وفي التسوية متوسطة المدى ستقوم Poly بإعادة تعيين المعيار الأساسي لدمج الأجهزة الإضافية التي اشترها العميل. ستقدم شركة Poly عرض أسعار إلى العميل من خلال شركاء القنوات التابعين لها، بقيمة التسوية الحقيقية وإعادة تعيين المعيار الأساسي باعتباره إجمالي الأجهزة الجديدة بالإضافة إلى 5%. يجب على العميل إنشاء طلب شراء موجه إلى الموزع المعتمد لشركة Poly للأجهزة الجديدة المضافة. سيتم تحميل رسوم الأجهزة الجديدة من العميل اعتبارًا من اليوم الأول من شهر التسوية وحتى نهاية مدة الخدمة. سيتم تضمين جميع الأجهزة التي تمت تسويتها على مدار العام في المعيار الأساسي الجديد وسيتم فرض رسوم عليها في التحديد السنوي. وستبدأ العملية مرة أخرى.

⁴ يمكن الوصول إلى الإصدارات الرئيسية والتوصيحات والإصلاحات العاجلة لتحديثات البرامج الحالية وترقياتها عبر تطبيق Poly Lens.

⁵ يمكن الوصول إلى مميزات Poly Lens Premium كجزء من عرض الخدمة هذا.

⁶ إذا اكتشف فريق Poly أن المشكلة ناجمة عن بيئة شركاء السحابة أو ترتبط بها، سيقوم فريق Poly بمعالجة المشكلة مباشرة مع شركاء السحابة (عندما يسمح بذلك) على الحل أو تحديثات الحالة المستقبلية للعميل. في حالة عدم التمكن من فتح طلب لحل المشكلة، سيقدم فريق Poly نتائج بحث المشكلة للعميل ويوجهه للتواصل مع شركاء السحابة لإيجاد الحل. عند الطلب، سيشترك فريق الدعم من Poly في المكالمات المشتركة مع شركاء السحابة لعزل تهديدات المشاكل وحلها بالبيانات من عملهم المشترك. بناءً على إجراءات التصعيد المعمول بها مع شركاء السحابة، عندما يكون من الممكن استعادة الحل عن طريق تنفيذ حل بديل مؤقت، سيتم تسهيل هذا الإصلاح وإرساله مرة أخرى إلى العميل. سيتم معالجة جميع أخطاء البرامج وطلبات الميزات بواسطة الخدمات الهندسية لشركاء الخدمات السحابية أو Poly من خلال إصلاح الأخطاء وعمليات إصدار البرامج القياسية. توفر Poly وشركاء الخدمات السحابية لديها تعاونًا مرئيًا عبر الفيديو والصوت من خلال حلول متكاملة من عدة باعين تم التحقق منها واعتمادها. تتوفر القائمة المحدثة لشركاء الخدمات السحابية الإستراتيجيين المعتمدين من Poly على موقع Poly العام على الويب: www.poly.com/us/en/products/services/support/poly-plus. يجب على العميل الحفاظ على اتفاقية خدمة أو اشتراك سارية مع شركاء الخدمات السحابية، وتشغيل وصيانة البرامج المعمول بها على النحو المحدد من قبل شركاء الخدمات السحابية، وإن طلب ذلك، تمنح Poly موافقة كتابية موقعة للتصرف نيابة عنه فيما يتعلق بخدمات ECPS. يمكن إضافة قرارات زمنية إضافية بمقدار ثمان ساعات شهرًا من وقت مدير نجاح العملاء (CSM) إلى عقد الدعم. بالنسبة للعملاء الحكوميين والائحيادين وذوي الطبيعة الأمنية، الذين لا يستطيعون إرجاع وحدات الأجهزة في حالة وجود عطل، يتوفر خيار إرجاع الوحدة لاستبدالها ميدانيًا وإغلاقها (FRURAD) مقابل تكلفة إضافية، يتوفر وصف خدمة منفصل للتسليمات عند الطلب.

ورقة بيانات