



See on meelerahu, mida saab pakkuda ainult Poly. Poly+ Enterprise tagab teile probleemivaba seadmehalduse, seadmete automaatse lisamise teenusesse, kliendiedu halduse ja kõrgekvaliteedilise tarkvara kõigi teie Poly seadmete jaoks. Lisaks saate osta oma valitud seadmeid fikseeritud tugiteenuse hinnaga ilma seerianumbrite jälgimisega seotud probleemideta.

Teie tehniline toetamine on meie prioriteet, kogu päeva, iga päev.

Teenuse Poly+ Enterprise Service kliendina on teile tagatud esmajärjekorras ööpäevaringne juurdepääs Poly tehnilisele toele Poly ja juhtivate ökosüsteemi lahenduste jaoks, mis võimaldab probleeme kiiremini lahendada.

Unustage seerianumbrite jälgimine

Säästke IT aega ja seerianumbrite jälgimisega seotud tööd. Ühte põhikonto ID-d saab kasutada toodete jälgimiseks kõigi teie Poly seadmete jaoks, mis hõlmab automaatselt uute Poly seadmete lisamist.

Toetav eestkõneleja, kelle puhul polnud teil aimugi, et teda vajate

Poly määrab kliendiedu halduri (Customer Success Manager, CSM), kes on teie ettevõtte eestkõneleja Polys. Teile määratud CSM jälgib, analüüsib ja annab aru teie Poly lahenduste teenuste ja toe kohta ning tagab, et need vastavad teie vajadustele.

Omadused

Riistvara ennetav asendamine¹

Kui on vaja asendust, saadame selle järgmisel tööpäeval (saatmine on ettemakstud), tagades seeläbi töö katkestusteta jätkumise.

Hõlmab kõiki seadmeid

Hõlmake teenusega oma ettevõtte kõik Poly tooted ja lisaks toimub uute seadmete lisamine teenusesse automaatselt.²

Väiksem vajadus korrigeerimise järele

Kuna seerianumbreid ei jälgita, määrab Poly toetatavate seadmete baasjoone koos hinnangulise kasvuga järgmisel aastal. Kasvu prognoosides võtab Poly protsendi oodatavatest täiendustest, vähendades vahepealse korrigeerimise vajadust.³

Tasuta tarkvauuendused ja -värskendused

Poly teeb süsteemi tarkvarauuendused ja -värskendused kättesaadavaks ilma lisatasuta. Hoidke oma seadmed uusima tarkvaraga töökorras ilma lisatasuta. ⁴

Uuendatud Poly Lens Premiumi omadused

Vabastage juurdepääs Poly Lensi esmaklassilistele funktsioonidele. Saate parema ülevaate oma koostööseadmete investeeringutest, tagades optimaalse kasutuse, kasutusaruandluse, ennetava tõrkeotsingu ja sujuva integreerimise olemasolevate IT-süsteemidega.

Ecosystemi pilvepartneri tugi (ECPS)

Ökosüsteemi pilvepartneri tugi (ECPS) kiirendab reageerimisaega Poly toega ökosüsteemi pilvelahendustes, toimides teie peamise kontaktina. Kui Poly tugi saab taotluse Poly toote kohta, mida kasutatakse heakskiidetud strateegilise pilvepartneri keskkonnas, töötame probleemi lahendamiseks otse pilvepartneriga.

Määratud juurdepääs tugiportaalile

Poly tugiportaal võimaldab teil registreerida tooteid, otsida litsentse, luua ja vaadata teenusepäringuid, kontrollida asendusosade vahetamist, laadida alla toote dokumentatsiooni ja Poly lõpp-punktide tarkvara ning palju muud.

Professionaalsete teenuste allahindlused

Teenuse Poly+ Enterprise kliendina on teil õigus saada eksklusiivseid professionaalsete teenuste allahindlusi.

Probleemi edastamine ja juhtumi haldamine

Poly tugihaldusmeeskond koordineerib probleemide edastamist ja kaasab kiiresti õige lahenduse spetsialistid kogu Polys. Me teeme majanduslikult mõistlikke jõupingutusi, et pakkuda parandust või lahendust, kui see on asjakohane.

Valikulisel tasupõhised teenused

Täiendage teenust Poly+ Enterprise lisaressurssidega - kliendiedu haldamise (CSM) aeg, tehniline konto haldamine teie Poly lahenduse ennetavaks hooldamiseks ning valitsus- ja föderaalasutuste ning julgeolekuteadlike klientide jaoks objektil kasutatava asendusseadme tagastamine ja kasutuselt kõrvaldamine. ⁷

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

² Sellesse teenusesse tuleb kaasata kõik valitud tootekategooriasse kuuluvad kliendi kvalifitseeruvad Poly seadmed. Valitud kategooriad hõlmavad järgmist: ainult peakomplektid/isiklikud seadmed, ainult video või ainult hääl. Rohkem kui ühe kategooria võib valida tingimusel, et vähemalt üks tootekategooria kvalifitseerumise piirmäär on täidetud. Immersive Telepresence'i (ITP), Poly Medialigni, vertikaalsete lahenduste (nt Poly Telehealth Station või EduCart) ja infrastruktuuritoodete puhul on vaja hinnapakkumist tavapakkumiste või kohandatud hinnapakkumise alusel. Sellesse lepingusse ei saa kaasata tooteid, mille kasutisiga on lõppenud või mis on kasutuselt kõrvaldatud.

³ Teenuse osutamise alguses peab klient (koos Polyga) kindlaks määrama kõik igasse konkreetsesse kategooriasse kuuluvad seadmed. Poly kajastab tegelikku paigaldusbaasi ja hinnangulist kasvu eeloleval aastal. Prognoosides kliendi paigaldusbaasi kasvu võtab (läbi oma kanalipartnerite) Poly protsendi oodatavatest täiendustest, vähendades vahepealse korrigeerimise vajadust. Klient peab tellima teenuse Poly+ Enterprise kõigi seadmete jaoks igas tootekategoorias ning nende lisandumine lepitakse kokku kliendi ja Poly vahel. Baasjooneks on selle seadme kogusumma iga tootekategooria eest pluss 5%. Poly kliendiedu haldur koostab igal kuul aruande, et kontrollida kliendi juures olevate seadmete arvu tootekategooriate kaupa võrreldes kokkulepitud baasjoonega. Seadmete arvu suurenemine 5% võrra või rohkem tootekategooriate kaupa käivitab kliendile kehtestatud baasjoone vahepealse korrigeerimise. Vahepealne korrigeerimine tähendab, et Poly lähtestab baasjoone, et võtta arvesse kliendi poolt ostetud lisaseadmed. Poly esitab kliendile oma kanalipartnerite kaudu hinnapakkumise korrigeerimise väärtuse kohta ja lähtestab põhijoone kui uue seadme kogusumma pluss 5%. Klient peab uute lisatud seadmete kohta koostama Poly volitatud edasimüüjale adresseeritud ostutellimuse. Klient tasub uute seadmete eest alates korrigeerimise kuu esimesest päevast kuni teenuse tähtaja lõpuni. Uus baasjoon sisaldab kõiki aasta jooksul korrigeeritud seadmeid ja nende eest tuleb tasuda iga-aastase uuendamise käigus ning protsess algab uuesti.

⁴ Juurdepääs praeguste tarkvaravärskenduste ja -uuenduste peamistele versioonidele, parandustele ja otseparandustele Poly Lensi kaudu.

⁵ Selle teenuse pakkumise raames on kliendil juurdepääs Poly Lens Premiumi funktsioonidele.

⁶ Kui Poly teer kindlaks, et juhtum on põhjustatud pilvepartneri keskkonnast või on sellega seotud, püüab Poly kliendi soovil avada pilvepartneri juures juhtumitaotluse, dokumenteerib asjaolud ja annab kliendile pilvepartneri intsidendi jälgimisnumbri. Klient peab omama toetuslepingut oma pilvepartneriga. Poly vastutab vahetu koostöö eest pilvepartneriga (kui pilvepartner seda lubab), et leida lahendus või uuendada kliendi staatust tulevikus. Kui juhtumitaotlust ei ole võimalik avada, edastab Poly kliendile asjaolud ja suunab kliendi probleemi lahendamiseks pilvepartneri juurde. Soovi korral osaleb Poly tugimeeskond ühistes aruteludes pilvepartneriga, et lahendada ühise kliendi probleemeid, kasutades pilvepartneriga kehtestatud juhtumi edastamise protsesse. Kui lahendust on võimalik taastada ajutise lahenduse abil, hõlbustatakse sellise lahenduse leidmist ja teatatakse sellest kliendile. Kõiki tarkvaraviga ja funktsioonitaotlusi käsitleb Poly või pilvepartneri inseneriteenistus standardse veaparandus- ja tarkvaravõllojandmisprotsessi kaudu. Poly ja selle pilvepartnerid pakuvad poindlikku video- ja häälkoostööd kontrollitud ja heakskiidetud mitme tootja integreeritud lahenduste kaudu. Praegune loetelu Poly heakskiidetud strateegilistest pilvepartneritest on kättesaadav Poly avalikul veebisaidil: www.poly.com/us/en/products/services/support/poly-plus. Klient peab säilitama kehtiva teenuse- või tellimislepingu pilvepartneritega, kasutama ja hooldama asjakohast tarkvara vastavalt pilvepartneri poolt määratud tingimustele ning andma nõudmise korral Poly'le allkirjastatud kirjaliku nõusoleku tegutseda oma nimel seoses ECPSi teenustega.

⁷ Tugiteenuste lepingule võib lisada täiendavad kaheksa tunni pikkused kliendiedu halduri ajaplokid kuus. Valitsus- ja föderaalasutuste ning julgeolekuteadlikele klientidele, kes ei saa tagastada kahjustunud riistvara, on lisatasu eest saadaval objektil kasutatava asendusseadme tagastamise ja kasutuselt kõrvaldamise teenus FRURAD (Field replace unit return and destroy). Soovi korral on saadaval eraldi osutatavate teenuste kirjeldus.

Andmeleht

© Autoriõigus 2023 HP Development Company, L.P. Selles dokumendis sisalduvat teavet võidakse ilma ette teatamata muuta. Ainсад HP toodetele ja teenustele kehtivad garantid on toodud nende toodete ja teenustega kaasas olevates garantiivaldustes. Mitte ühtegi osa selles dokumendis sisalduvast teabest ei saa kohaldada täiendava garantina. HP ei vastuta käesolevas dokumendis esineda võivate tehniliste ega toimetamisvigade või väljajäetud teabe eest.

November 2023

—

