



Takúto bezstarostnosť vám môže poskytnúť iba spoločnosť Poly. Poly+ Enterprise poskytuje bezproblémovú správu aktív, automatické pokrytie, riadenie úspešnosti zákazníkov a prémiový softvér pre celé portfólio produktov Poly. Vybraté zariadenia si dokonca môžete kúpiť za pevnú cenu podpory bez problémov so sledovaním sériových čísel.

Vaša technická podpora je našou celodennou a každodennou prioritou

Ako zákazník služieb Poly+ Enterprise máte prioritný nepretržitý prístup k technickej podpore spoločnosti Poly pre riešenia Poly a riešenia popredných systémov, čo umožňuje rýchlejšie riešenie problémov.

Rozlúčte sa so sledovaním sériových čísel

Ušetríte oddeleniu IT čas a starosti so sledovaním sériových čísel. Na sledovanie produktov v celom portfóliu produktov Poly možno používať jeden identifikátor hlavného konta, ktorý umožňuje automatické pokrytie pri pridávaní nových zariadení Poly.

Zástupca podpory, o ktorom ste nikdy nevedeli, že ho potrebujete

Spoločnosť Poly určí manažéra úspechu zákazníkov (CSM), ktorý bude slúžiť ako váš interný zástupca v rámci spoločnosti Poly. Určený CSM bude monitorovať, analyzovať a podávať správy o poskytovaných službách a podpore pre vaše riešenia Poly a zaručí ich realizáciu k vašej spokojnosti.

Funkcie

Predbežná výmena hardvéru¹

Ak sa vyžaduje náhradný produkt, odošleme vám ho ako predplatenú zásielku v nasledujúci pracovný deň, aby bola zabezpečená kontinuita vášho podnikania.

Plné krytie majetku

Pokryte všetky produkty Poly v celom svojom podniku a získajte automatické pokrytie pri pridávaní nových zariadení Poly.²

Menej aktualizácií

Keďže sa sériové čísla nesledujú, základný počet podporovaných zariadení spolu s odhadovaným prírastkom v priebehu roka určuje spoločnosť Poly. Na základe odhadu rastu bude spoločnosť Poly účtovať percentuálnu časť z očakávaných prírastkov vopred, čím sa zníži potreba priebežných aktualizácií.³

Bezplatné inovácie softvéru

Spoločnosť Poly sprístupní inovácie systémového softvéru bez ďalších poplatkov. Udržujte svoje zariadenia v prevádzke pomocou najnovšieho softvéru bez ďalších poplatkov.⁴

Inovované prémiové funkcie aplikácie Poly Lens

Získajte prístup k prémiovým funkciám aplikácie Poly Lens. Majte lepší prehľad o svojich investíciách do zariadení na spoluprácu a zaručte optimálne nasadenie, podávanie správ o používaní, proaktívne riešenie problémov a plynulú integráciu do existujúcich systémov IT.⁵

Podpora Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS)

Podpora Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS) zlepšuje časy odozvy v cloudových riešeniach systémov využívajúcich produkty Poly a funguje ako primárne kontaktné miesto. Keď podpora spoločnosti Poly dostane žiadosť týkajúcu sa produktu Poly používaného v schválenom prostredí strategického cloudového partnera, na riešení problému bude spolupracovať priamo s cloudovým partnerom.⁶

Prístup na portál podpory

Špeciálny portál podpory umožňuje registráciu produktov, vyhľadávanie licencií, vytváranie a kontrolu žiadostí o poskytnutie služby, kontrolu náhradných dielov, sťahovanie dokumentácie k produktu a koncového softvéru spoločnosti Poly a oveľa viac.

Zľavy na profesionálne služby

Ako zákazník služby Poly+ Enterprise môžete využívať exkluzívne zľavy na profesionálne služby.

Riadenie eskalácie a incidentov

Riadiaci tím podpory Poly koordinuje eskaláciu problémov a rýchlo zapája špecialistov na príslušné riešenia v spoločnosti Poly. Vynaložíme komerčne primerané úsilie na poskytnutie vhodnej opravy alebo riešenia.

Voliteľné spolatnené služby

Obohaťte službu Poly+ Enterprise o ďalšie zdroje – čas na riadenie úspechu zákazníkov (CSM), riadenie technických kont na proaktívnu údržbu riešenia Poly a možnosť výmeny a zničenia jednotky na mieste pre vládnych a federálnych zákazníkov, ako aj zákazníkov, ktorí dbajú na zabezpečenie.⁷

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

² Do tejto služby musia byť zahrnuté všetky oprávnené zariadenia Poly zákazníka v rámci vybranej kategórie produktov. Vybrané kategórie zahŕňajú: Len náhlavné súpravy/osobné zariadenia, Len video zariadenia alebo Len hlasové zariadenia. Viac ako jednu kategóriu možno vybrať iba v prípade dosiahnutia hranice oprávnenosti aspoň v jednej kategórii produktov. Immersive Telepresence (ITP), Poly Mediaalign, vertikálne riešenia (napr. Poly Telehealth Station alebo EduCart) a produkty skupiny Infrastructure vyžadujú cenovú ponuku – podľa štandardných ponúk alebo na mieru. Táto zmluva sa nevzťahuje na produkty, ktorých životnosť/prevádzka sa skončila.

³ Na začiatku služby musí zákazník identifikovať (v spolupráci so spoločnosťou Poly) všetky zariadenia v rámci každej konkrétnej kategórie. Spoločnosť Poly zaznamená skutočnú inštalovanú bázu a odhadovaný prírastok v priebehu roka. Na základe odhadu rastu inštalovanej bázy zákazníka bude spoločnosť Poly účtovať (prostredníctvom svojich obchodných partnerov) percento očakávaných prírastkov vopred, čím sa zníži potreba priebežných aktualizácií. Zákazník si musí objednať službu Poly+ Enterprise pre celkový počet zariadení v rámci každej kategórie produktov a prírastky podľa dohody medzi zákazníkom a spoločnosťou Poly. Tento súčet zariadení pre každú kategóriu produktov plus 5 % bude predstavovať základný počet. Manažér úspechu zákazníkov spoločnosti Poly vytvorí každý mesiac zostavu na kontrolu počtu zariadení u zákazníka v jednotlivých kategóriách produktov v porovnaní s dohodnutým základným počtom. Zvýšenie množstva zariadení o 5 % alebo viac v jednej kategórii produktov iniciuje proces priebežnej aktualizácie pre inštalovanú základňu zákazníka. Priebežná aktualizácia znamená, že spoločnosť Poly aktualizuje základný počet zariadení o nové zariadenia kúpené zákazníkom. Spoločnosť Poly poskytne zákazníkovi prostredníctvom svojich obchodných partnerov cenovú ponuku na hodnotu aktualizácie a stanoví základný počet ako súčet nových zariadení navyšený o 5 %. Pre nové pridané zariadenia musí zákazník vygenerovať nákupnú objednávku adresovanú autorizovanému predajcovi produktov Poly. Nové zariadenia sa budú zákazníkovi účtovať od prvého dňa v mesiaci aktualizácie až do konca trvania služby. Všetky zariadenia zahrnuté do aktualizácií počas roka sa stávajú súčasťou nového základného počtu pri ročnej obnove zmluvy. Potom sa proces začína odznova.

⁴ Prístup k hlavným vydaniám, opravám a rýchlym opravám pre aktuálne aktualizácie softvéru prostredníctvom aplikácie Poly Lens.

⁵ Zákazník bude mať v rámci ponuky tejto služby prístup k prémiovým funkciám aplikácie Poly Lens.

⁶ Ak spoločnosť Poly zistí, že problém je spôsobený alebo súvisí s prostredím cloudového partnera, na žiadosť zákazníka sa spoločnosť Poly pokúsi otvoriť servisný prípad u cloudového partnera, zdokumentovať zistenia a poskytnúť zákazníkovi sledovacie číslo incidentu cloudového partnera. Zákazník zodpovedá za uzatvorenie existujúcej zmluvy o podpore so svojím cloudovým partnerom. Spoločnosť Poly bude zodpovedať za priamu spoluprácu s cloudovým partnerom (ak to cloudový partner povolí) na riešení alebo budúcich aktualizáciách stavu poskytnutých zákazníkovi. Ak servisný prípad nemožno otvoriť, spoločnosť Poly poskytne zákazníkovi zistenia a odporučí zákazníkovi cloudovému partnerovi kvôli riešeniu. Na požiadanie sa tím podpory spoločnosti Poly zúčastní spoločných hovorov s cloudovým partnerom s cieľom izolovať a vyriešiť problémy v mene ich spoločného zákazníka pomocou definovaných procesov eskalácie prijatých s cloudovými partnermi. Ak možno riešenie obnoviť implementáciou dočasného riešenia, takáto oprava sa uľahčí a oznámí späť zákazníkovi. Všetky softvérové chyby a požiadavky na hlasovú spoluprácu prostredníctvom overených a schválených integrovaných riešení od viacerých dodávateľov. Aktuálny zoznam strategických cloudových partnerov schválených spoločnosťou Poly je dostupný na verejnej webovej stránke spoločnosti Poly: www.poly.com/us/en/products/services/support/poly-plus. Zákazník musí dodržiavať aktuálnu zmluvu o poskytovaní služby alebo predplateného s cloudovými partnermi, prevádzkovať a udržiavať príslušný softvér podľa pokynov cloudového partnera a na požiadanie poskytnúť spoločnosti Poly podpísaný písomný súhlas konať v jeho mene v súvislosti so službami ECPS.

⁷ K zmluve o podpore možno pridať ďalší čas CSM v blokoch ôsmich hodín mesačne. Pre vládnych a federálnych zákazníkov, ako aj zákazníkov, ktorí dbajú na zabezpečenie, ktorí nemôžu vrátiť chybné hardvérové jednotky, je za príplatok k dispozícii možnosť výmeny a zničenia jednotky na mieste (FRURAD). Pre dodávky je na požiadanie k dispozícii samostatný opis služieb.

Produktový list

