



En tant que partenaire certifié des services Poly, Poly+ Enterprise vous offre une gestion des actifs simplifiée, une couverture automatique, la gestion de la satisfaction client et un logiciel haut de gamme pour l'ensemble des produits Poly de vos clients¹.

Faites de votre entreprise la force motrice de Poly+ Enterprise

Enrichissez votre portefeuille de services d'assistance avec Poly+ Enterprise pour marque partenaire, et offrez à vos clients un service haut de gamme pour l'ensemble de leurs produits Poly, le tout sous votre propre marque. En tant que partenaire certifié des services Poly, vous bénéficiez également de tous les avantages de Poly+ Enterprise.

L'assistance pour vos outils est notre priorité, au quotidien

En tant que partenaire certifié des services Poly+ Enterprise, vous bénéficiez d'un accès prioritaire à toute heure au support technique de Poly pour les solutions d'écosystème Poly et d'autres grandes marques, afin d'accélérer la résolution².

Dites adieu au suivi des numéros de série

Faites gagner du temps à vos équipes et épargnez-vous le suivi des numéros de série. Un simple identifiant pour le compte principal peut servir à suivre les produits sur l'ensemble du parc Poly avec une prise en charge automatique dès l'ajout de nouveaux périphériques Poly³.

Caractéristiques

Remplacement matériel anticipé⁴

Si un remplacement est nécessaire, nous l’enverrons grâce à la livraison prépayée le jour ouvrable suivant pour assurer la continuité de l’activité⁵.

Responsable du service relation client

Poly désignera un responsable du service client pour votre client, qui sera votre interlocuteur privilégié chez Poly. Il sera chargé de fournir des rapports mensuels et de s’assurer que les services effectués répondent parfaitement aux attentes du partenaire.

Limitation du processus d’ajustement

Poly et le partenaire prendront en compte le parc réel installé et la croissance estimée pour l’année à venir. En estimant la croissance du parc installé du client, Poly facturera un pourcentage des ajouts attendus au préalable, réduisant ainsi les ajustements nécessaires en cours de contrat⁶.

Mises à niveau et mises à jour logicielles gratuites

Assurez le bon fonctionnement de vos périphériques couverts avec le dernier logiciel Poly, sans frais supplémentaires⁷.

Fonctionnalités Premium Poly Lens mises à niveau

Vos clients peuvent bénéficier des fonctionnalités premium de Poly Lens. Ils bénéficieront d’une meilleure visibilité sur l’ensemble de leurs périphériques, en garantissant un déploiement optimal, des rapports d’utilisation précis, un dépannage proactif et une intégration fluide dans leur infrastructure informatique existante.

Assistance pour les partenaires de l’écosystème Cloud

L’assistance pour les partenaires de l’écosystème cloud offre des temps de réponse améliorés pour les solutions compatibles avec Poly, puisqu’il s’agit de votre point de contact principal. Si Poly détermine que le problème est lié à l’environnement partenaire cloud, nous collaborerons directement avec notre partenaire cloud pour résoudre le problème⁸.

Accès au portail d’assistance dédié

Le portail d’assistance dédié comprend des fonctionnalités pour vos comptes clients, telles que l’enregistrement de produits, la recherche de licences, la création et le suivi de tickets de service, la recherche de pièces de rechange, ainsi que le téléchargement de la documentation produit et du logiciel Poly.

Remises sur les services professionnels

Les partenaires peuvent bénéficier de remises exclusives sur les services professionnels s’ils souscrivent au service Poly+ Enterprise pour marque partenaire.

Escalade et gestion des incidents

L’équipe de gestion de l’assistance Poly coordonne l’escalade des problèmes et trouve rapidement le spécialiste Poly qui convient pour corriger le problème ou proposer une solution alternative si cela est nécessaire.

Services payants en option

Enrichissez votre service Poly+ Enterprise pour marque partenaire avec des ressources supplémentaires. La gestion du service client est proposée par blocs de huit heures par mois ; la gestion de compte technique aide vos clients en cas de besoin d’assistance technique⁹.

¹ Les produits en fin de vie ou en fin de service ne sont pas couverts par cet accord.

² Les partenaires peuvent contacter Poly pour bénéficier d’une assistance 24 h/24, 7 j/7 pour la solution prise en charge de leur client. Les partenaires devront utiliser l’ID du site client plutôt que le numéro de série du produit lorsqu’ils contacteront l’assistance technique. Le numéro de série du produit ne sera demandé que dans le cadre d’une demande de remplacement matériel.

³ Tous les périphériques Poly éligibles du client dans certaines catégories de produit doivent être inclus dans ce service. Ces catégories comptent notamment les produits suivants : périphériques personnels/casques uniquement, vidéo uniquement, voix uniquement. Plus d’une catégorie peut être sélectionnée si au moins un critère d’éligibilité pour la catégorie de produit est respecté. Immersive Telepresence (ITP), Poly Medialign, les solutions spécifiques aux secteurs d’activité (comme Poly Telehealth Station ou EduCart) et les produits Infrastructure doivent faire l’objet d’un devis, selon le protocole des devis d’offres standard ou personnalisés. Les produits en fin de vie ou en fin de service ne sont pas couverts par cet accord.

⁴ poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement.

⁵ Le partenaire devra fournir le numéro de série du produit pour toute demande de remplacement de matériel. Poly+ Enterprise fixe un seuil annuel de RMA (autorisation de retour de marchandise) de 5 % pour les micros-casques. Si le taux de RMA des clients est supérieur à 5 % au cours de l’année civile pour le parc installé sous contrat, Poly se réserve le droit de facturer le client conformément à la grille des tarifs en vigueur de Poly pour le produit, telle que publiée dans le catalogue des prix de Poly.

⁶ Au début de la période du service, le partenaire doit identifier (en coopération avec Poly) tous les périphériques sur le site du client dans chaque catégorie spécifique. Poly accepte les appels du partenaire pour tous les périphériques sans vérifier le numéro de série. Par conséquent, le nombre de périphériques à prendre en charge doit être confirmé. En collaboration avec le partenaire, Poly prendra en compte le parc réel installé et la croissance estimée pour l’année à venir. En estimant la croissance du parc installé du client, Poly facturera (via son partenaire) un pourcentage des ajouts attendus au préalable, réduisant ainsi les ajustements nécessaires en cours de contrat. Le partenaire doit commander Partner Poly+ Enterprise pour le nombre total de périphériques dans chaque catégorie de produit et la croissance convenue entre le client et Poly. Ce total de périphériques pour chaque catégorie de produit auquel s’ajoutent 5 % servira de base de référence. Le responsable de la satisfaction client Poly produira un rapport mensuel pour contrôler le nombre de périphériques sur le site du client par catégorie de produit par rapport à la base de référence convenue. Si le responsable de la satisfaction client Poly ne peut pas accéder directement à Poly Lens, le partenaire devra lui fournir un rapport mensuel d’inventaire généré par Poly Lens. Une augmentation de 5 % ou plus dans le nombre de périphériques par catégorie de produit entraînera un ajustement du parc installé du client en cours de contrat. Un ajustement à mi-parcours signifie que Poly crée une nouvelle base de référence pour intégrer les périphériques supplémentaires achetés par le client. Poly présentera un devis au partenaire, indiquant la valeur de l’ajustement, et créera une nouvelle base de référence correspondant au nouveau total de périphériques plus 5 %. Le partenaire doit générer un bon de commande pour les nouveaux périphériques ajoutés. Les nouveaux périphériques seront facturés au partenaire dès le premier jour du mois de l’ajustement jusqu’à la fin de la période du service. Tous les périphériques ajustés au fil de l’année seront inclus dans la nouvelle base de référence et facturés au cours du renouvellement annuel, avant le début d’un nouveau cycle.

⁷ Accès aux principales versions, aux corrections et aux correctifs pour les mises à jour et les mises à niveau actuelles logicielles via Poly Lens.

⁸ Si Poly détermine que le problème est causé par ou lié à l’environnement partenaire cloud, à la demande du partenaire, Poly ou le partenaire entreprendra de créer une requête pour un incident auprès du partenaire cloud, d’établir un rapport sur les résultats et de fournir, si nécessaire, au partenaire et au client le numéro de suivi des incidents du partenaire cloud. Le partenaire et/ou client sont responsables de la mise en place d’un accord d’assistance avec leur partenaire cloud. Poly et/ou le partenaire seront responsables de la collaboration directe avec le partenaire cloud (avec son accord) pour la résolution ou les futures notifications sur l’évolution du statut auprès du partenaire. En cas d’impossibilité de créer une requête pour un incident, Poly présentera au partenaire ses conclusions et orientera le partenaire et/ou le client vers le partenaire cloud pour la résolution. Sur demande, l’équipe d’assistance Poly prendra part à des appels collectifs avec le partenaire cloud et le partenaire Poly pour isoler et résoudre les problèmes au nom de leur client commun via les procédures d’escalade définies et établies avec les partenaires cloud. Le client doit préserver l’accord d’abonnement ou de service actuel auprès des partenaires cloud, assurer l’exécution et la maintenance des logiciels applicables dans les conditions spécifiées par le partenaire cloud et, sur demande, transmettre à Poly un accord écrit signé pour agir en son nom dans le cadre de l’assistance pour les partenaires de l’écosystème cloud.

⁹ Si vous souhaitez obtenir des informations détaillées sur les services optionnels payants, veuillez contacter votre représentant Poly.

Fiche technique