



Programa de dispositivo como servicio de Poly

En el competitivo mercado actual, resulta fundamental contar con una solución colaborativa de comunicación eficaz, así como garantizar un capital alternativo. El programa de dispositivo como servicio (DaaS) de Poly ofrece a nuestros partners certificados la oportunidad de aumentar sus ingresos ofreciendo una oferta combinada de hardware y servicio de asistencia técnica en un sencillo pago mensual.¹

Asistencia telefónica de nivel 1 8x5

El programa de dispositivo como servicio de Poly ofrece un servicio de asistencia técnica de nivel 1² para determinar si el dispositivo compatible tiene algún defecto o fallo de hardware y, si corresponde, prestar ayuda al partner para iniciar el proceso de devolución de hardware.

Solucionaremos rápidamente los problemas de tu cliente

Poly ofrece una sustitución avanzada de hardware³ para cualquier componente de hardware que presente algún fallo y que quede cubierto por este servicio, y asume el coste de transporte para entregarlo al siguiente día laborable y antes de que el cliente devuelva el componente defectuoso.

Ficha técnica

Programa de dispositivo como servicio de Poly

Funciones

Acceso al portal del servicio de asistencia técnica asignado

El acceso al portal del servicio de asistencia técnica asignado incluye funcionalidades que te permiten registrar productos, buscar licencias, crear y revisar solicitudes de servicio técnico, comprobar la existencia de piezas de repuesto, descargar documentación relativa a los productos y descargar el software de Poly.

Cobertura ampliada opcional

Disponible en el momento de la venta, esta opción incluye cobertura frente a derrames de líquidos y alimentos, y daños ocasionados por golpes y caídas. Tiene un umbral de autorización de devolución de materiales (RMA, por sus siglas en inglés) anual del 2 %.⁴

¹ Este servicio solo se ofrece en regiones de Norteamérica y EMEA. La vigencia de este servicio en cada dispositivo compatible comienza en la fecha en la que el distribuidor entrega al cliente el primer dispositivo nuevo. Posteriormente, el dispositivo compatible solo se podrá sustituir durante el mismo período que el dispositivo compatible original. Si Poly anuncia que un modelo de dispositivo compatible cubierto por este servicio tiene una fecha de finalización del servicio de asistencia técnica que se encuentra dentro del período de servicio de un dispositivo compatible, el servicio para ese modelo compatible continuará de forma ininterrumpida durante la duración del período. El servicio se encuentra disponible antes del anuncio de finalización de venta (EOS, por sus siglas en inglés) del producto. Una vez que se anuncie la finalización de venta del producto, este deberá retirarse del programa de dispositivo como servicio (DaaS, por sus siglas en inglés).

² Poly no aceptará llamadas de los usuarios finales del partner. El partner es el único responsable de gestionar todas las llamadas del servicio de asistencia técnica de sus usuarios finales y realizar tareas iniciales de resolución de problemas en aquellos dispositivos compatibles. El servicio de asistencia técnica de nivel 1 se encuentra disponible en el horario local de oficina (de lunes a viernes, de 09:00 a 17:00 horas, excepto festivos oficiales).

³ poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement. Los dispositivos defectuosos que se devuelvan para su sustitución pasarán a ser propiedad de Poly y deberán devolverse al centro de servicio técnico local de Poly (a la dirección ya indicada en el paquete de devolución facilitado por Poly, si fuera necesario) en el plazo de diez días laborables posteriores a la recepción de la pieza de repuesto, o se facturará al cliente el precio que tenga dicho producto en ese momento según lo publicado en la lista de precios de Poly.

⁴ Disponible solo para dispositivos de voz. Esta cobertura no incluye: fuego, daño intencional, desgaste habitual, desperfectos cosméticos, robo o pérdida. Si la cuota de autorización de devolución de materiales (RMA, por sus siglas en inglés) del cliente supera el 2 % dentro del mismo año natural para la base de equipos instalados sujeta a contrato, Poly se reserva el derecho de facturar al cliente al precio que tenga dicho producto en ese momento según lo publicado en la lista de precios de Poly. Para consultar la disponibilidad de la oferta de servicios, ponte en contacto con el representante local de venta de servicios.

Ficha técnica