



Poly Device as a Service

På dagens konkurrenskraftiga marknad är det avgörande att kunna skapa och underhålla en robust kommunikationslösning som underlättar samarbete. Att säkra alternativt kapital är dessutom kritiskt. Programmet Poly Device as a Service (DaaS) erbjuder våra certifierade partner möjligheten att skapa större intäkter genom att erbjuda ett kombinerat erbjudande med hårdvara och tjänster – allt i en enkel månadsbetalning.¹

8x5 nivå 1-telefonsupport

Poly Device som tjänst erbjuder nivå 1-support² för att avgöra om den berättigad enheten har ett hårdvarufel och, om tillämpligt, hjälpa partnern att bearbeta returen av hårdvaran.

Vi hjälper till att återställa kundens drift till normal på nolltid

Poly erbjuder förhandsbyte av hårdvara³ för alla defekta hårdvarukomponenter som omfattas av den här tjänsten. Fraktkostnader täcks dessutom av Poly för leverans nästa arbetsdag, innan kunden behöver returnera den felaktiga delen.

Poly Device as a Service

Egenskaper

Särskild åtkomst till supportportalen

På supportportalen är det möjligt att registrera produkter, söka efter licenser, skapa och granska serviceärenden, kontrollera byte av reservdelar samt ladda ned produktdokumentation och Poly-programvara.

Utökad täckning (tillval)

Det här alternativet finns tillgängligt vid köptillfället och inkluderar täckning för vätske- och matspill samt fallskador. Det har en årlig RMA-tröskel (returmateri­alauktorisering) på 2 %. ⁴

¹ Den här tjänsten erbjuds endast i regionerna Nordamerika och EMEA. Löptiden för den här tjänsten börjar, för varje berättigad enhet, på leverantörens leveransdatum gällande den första nya enheten som levereras till kunden. Den berättigade enheten får sedan endast bytas ut under samma tidsperiod som den ursprungliga berättigade enheten. Om Poly meddelar att en berättigad enhetsmodell, som omfattas av den här tjänsten, har ett slutdatum för support som faller inom tjänsteperioden för en berättigad, fortsätter tjänsten för den berättigade modellen utan avbrott under löptiden. Tjänsten finns tillgänglig till meddelandet om slut på produktens försäljning (EOS). När produktens EOS meddelas ska den tas bort från DaaS-programmet.

² Poly accepterar inte samtal från vår partners slutkunder. Partnern förblir ensamt ansvarig beträffande att hantera alla supportsamtal från sina slutkunder och utföra initial felsökning för de berättigade enheterna. Nivå 1-support finns tillgängligt under normala och lokala arbetstider (måndag till fredag kl. 09.00 till 17.00, exklusive officiella helgdagar).

³ poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement. Defekta enheter som returneras för utbyte ska bli Polys egendom. Dessa måste returneras till den lokala Poly-serviceanläggningen (till platsen som anges på det föredragerade returpaketet som skickas ut av Poly, om så är tillämpligt) inom tio arbetsdagar efter mottagandet av reservdel. I annat fall faktureras kunden till Polys då gällande listpris för produkten, såsom finns publicerat i Polys prislista.

⁴ Endast tillgängligt för röstprodukter. Den här täckningen omfattar inte: brand, avsiktlig skada, normalt slitage, kosmetisk skada, stöld eller förlust. Om kundens RMA överstiger 2 % under ett kalenderår för den installerade basen, enligt avtal, förbehåller sig Poly rätten att fakturera kunden, till Polys då gällande listpris för produkten, såsom publicerat i Polys prislista. Kontakta en lokal försäljningsrepresentant för att se tjänsteutbudet.

Datablad

