



Poly Device-as-a-Service

Auf dem heutigen umkämpften Markt ist es sehr wichtig, eine stabile Lösung für die abteilungsübergreifende Zusammenarbeit zu haben - und die Sicherung alternativen Kapitals ist von entscheidender Bedeutung. Das Poly Device-as-a-Service (DaaS)-Programm bietet unseren Certified Partnern die Möglichkeit, ihren Umsatz zu steigern, indem sie ein Kombi-Angebot aus Hardware und Service mit einer einfachen monatlichen Zahlung anbieten.¹

Tier-1-Telefonsupport während normaler Geschäftszeiten

Poly Device-as-a-Service bietet Tier-1-Support², um festzustellen, ob das berechnigte Gerät einen Hardwaredefekt oder -fehler aufweist, und unterstützt gegebenenfalls den Partner bei der Rückgabe der Hardware.

Ihre Kund:innen sind in kürzester Zeit wieder einsatzbereit

Poly bietet einen Hardware-Vorabaustausch³ bei Defekten von Hardwarekomponenten, die von diesem Service abgedeckt werden. Die Frachtkosten für die Lieferung am nächsten Werktag werden von Poly übernommen, bevor Ihr Kunde bzw. Ihre Kundin die fehlerhafte Komponente zurücksendet.

Poly Device-as-a-Service

Leistungsmerkmale

Zugang zum dedizierten Poly Support-Portal

Der Zugriff auf Ihr dediziertes Support-Portal umfasst Funktionsleistungen für die Produktregistrierung, Lizenz-Suche, Erstellung und Überprüfung von Service-Tickets, Überprüfung von Ersatzteilen sowie das Herunterladen von Produktdokumentation und von Poly Software.

Optionale erweiterte Abdeckung

Diese Option ist zum Zeitpunkt des Verkaufs verfügbar und deckt Schäden durch Verschütten von Flüssigkeiten und Lebensmitteln sowie durch Fallenlassen oder Herunterfallen ab. Die jährliche RMA-Grenze (Return Materials Authorization) liegt bei 2 %.⁴

¹ Dieser Service wird nur in Nordamerika und EMEA-Regionen angeboten. Die Laufzeit dieses Service beginnt für jedes berechnete Gerät mit dem Datum, an dem das erste neue Gerät aus dem Handel an den Kunden bzw. die Kundin geliefert wird. Das berechnete Gerät darf dann nur innerhalb derselben Laufzeit wie das ursprüngliche berechnete Gerät ersetzt werden. Wenn Poly bekannt gibt, dass der Support für ein von diesem Service abgedecktes berechnetes Gerätemodell eingestellt wird, während der Service für ein berechnetes Gerät noch läuft, wird der Service für dieses berechnete Modell für die Dauer der Laufzeit ununterbrochen fortgesetzt. Der Service ist vor der Ankündigung des Produktverkaufsendes verfügbar. Sobald das Verkaufsende für ein Produkt angekündigt wird, sollte es aus dem DaaS-Programm entfernt werden.

² Poly nimmt keine Anrufe von Endanwender:innen des Partners entgegen. Dem Partner obliegt die alleinige Verantwortung für die Bearbeitung aller Supportanrufe seiner Endanwender:innen und für die Durchführung erster Fehlerbehebungsaufgaben für die berechneten Geräte. Der Tier-1-Support ist während der normalen Geschäftszeiten vor Ort verfügbar (Montag bis Freitag von 9 bis 17 Uhr, außer an anerkannten Feiertagen).

³ poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement. Defekte Geräte, die zum Austausch zurückgeschickt werden, gehen in das Eigentum von Poly über und müssen innerhalb von zehn Werktagen nach Erhalt des Ersatzteils an die lokale Poly Serviceeinrichtung (an den Standort, der, sofern zutreffend, auf dem von Poly bereitgestellten voradressierten Rücksendepaket aufgeführt ist) zurückgeschickt werden. Sonst wird dem Kunden bzw. der Kundin der jeweils aktuelle Listenpreis von Poly für das Produkt in Rechnung gestellt, wie im Preisbuch von Poly veröffentlicht.

⁴ Nur für Sprechgeräte verfügbar. Von dieser Deckung ausgeschlossen sind: Feuer, vorsätzliche Beschädigung, normale Abnutzung, kosmetische Schäden, Diebstahl oder Verlust. Wenn der RMA-Satz (Return Materials Authorization) von Kund:innen in einem Kalenderjahr für die unter Vertrag stehende installierte Basisstation 2 % übersteigt, behält sich Poly das Recht vor, ihnen den jeweils aktuellen Listenpreis von Poly für das Produkt in Rechnung zu stellen, wie im Preisbuch von Poly veröffentlicht. Um die Verfügbarkeit des Serviceangebots zu prüfen, wenden Sie sich an Ihre:n Service-Vertriebsmitarbeiter:in vor Ort.

Datenblatt