

Partner Poly+ Enterprise

Als Poly Certified Service Partner bietet Poly+ Enterprise Ihnen reibungsloses Bestandsmanagement, automatische Abdeckung, Kundenerfolgsmanagement und Premium-Software für den gesamten Poly-Bestand Ihrer Kunden.[1]

Poly+ Enterprise mit Ihrer Unterstützung

Verbessern Sie Ihr Support-Portfolio mit Poly+ Enterprise mit Partner-Branding und bieten Sie erstklassigen Support für das gesamte Poly-Portfolio Ihrer Kund:innen unter Ihrer Marke. Als Poly Services Certified Partner genießen Sie zudem alle Vorteile von Poly+ Enterprise.

Ihr technischer Support hat bei uns Priorität – tagtäglich, rund um die Uhr

Als Poly+ Enterprise Services Certified Partner profitieren Sie rund um die Uhr vom vorrangigen Zugriff auf den technischen Support von Poly sowie auf führende Ökosystem-Lösungen, die eine schnellere Problemlösung ermöglichen.[2]

Verabschieden Sie sich vom Seriennummern-Tracking

Sparen Sie die Zeit und den Aufwand, Seriennummern nachzuverfolgen. Mit einer einzigen Master Account ID können Sie Produkte im gesamten Poly-Bestand verfolgen und automatisch abdecken, wenn neue Poly-Geräte hinzugefügt werden.[3]

Partner Poly+ Enterprise

Leistungsmerkmale

Vorabaustausch von Hardware[4]

Wenn ein Ersatzteil erforderlich ist, senden wir es Ihnen portofrei zum nächsten Werktag zu, damit Ihre Geschäftskontinuität gewährleistet ist.[5]

Customer Success Manager:in

Poly weist Ihren Kund:innen einen/eine Customer Success Manager:in (CSM) zu, der/die als Ihr(e) interne(r) Ansprechpartner(in) bei Poly fungiert, monatliche Berichte bereitstellt und sicherstellt, dass alle Leistungen des Serviceprogramms zur Zufriedenheit des Partners erbracht werden.

Reduzierter True-Up-Prozess

Poly und der Partner erfassen die tatsächlich vorhandenen Geräte und das geschätzte Wachstum im kommenden Jahr. Durch die Schätzung des Wachstums der installierten Kundengeräte berechnet Poly einen Prozentsatz der erwarteten Ergänzungen im Voraus, wodurch der Bedarf an mittelfristigen True-Ups reduziert wird.[6]

Kostenlose Softwareupgrades und -aktualisierungen

Sorgen Sie dafür, dass abgedeckte Geräte mit der neuesten Poly-Software betriebsbereit sind – ohne zusätzliche Kosten.[7]

Upgrade für Poly Lens Premiumfunktionen

Ihre Kund:innen können den Zugang zu den Premiumfunktionen von Poly Lens freischalten. Sie erhalten einen besseren Einblick in die Investitionen in Geräte für die Zusammenarbeit, um eine optimale Bereitstellung, Nutzungsberichte, proaktive Fehlerbehebung und eine reibungslose Integration in vorhandene IT-Systeme sicherzustellen.

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS)

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS): Verbessert die Reaktionszeiten bei von Poly bereitgestellten Ökosystem-Cloud-Lösungen, indem er als primäre(r) Ansprechpartner(in) für den Kunden bzw. die Kundin fungiert. Wenn Poly feststellt, dass das Problem mit der Cloud-Partnerumgebung zusammenhängt, arbeiten wir gemeinsam mit unserem Cloud-Partner direkt an einer Lösung.[8]

Zugang zum designierten Supportportal

Das zugewiesene Support-Portal umfasst Funktionsleistungen für Ihre Kundenkonten, einschließlich der Produktregistrierung, der Lizenz-Suche, der Erstellung und Überprüfung von Service-Tickets, der Überprüfung von Ersatzteilen, dem Herunterladen von Produktdokumentation und dem Herunterladen von Poly-Software.

Rabatte auf professionelle Dienstleistungen

Beim Kauf von Poly+ Enterprise mit Partner-Branding erhalten Partner Rabatte auf professionelle Dienstleistungen.

Eskalations- und Störfallmanagement

Das Support-Management-Team von Poly koordiniert das Eskalieren von Problemen und kann so schnell die richtigen Lösungsspezialisten beauftragen, um eine Lösung oder, falls angemessen, einen Workaround bereitzustellen.

Optionale kostenpflichtige Services

Verstärken Sie Poly+ Enterprise mit Partner-Branding mit zusätzlichen Ressourcen. Das Customer Success Management (CSM) bietet Zeit in Blöcken von acht Stunden pro Monat; Das Technical Account Management unterstützt Ihre Kund:innen proaktiv, wenn technische Unterstützung erforderlich ist.[9]

[1] Produkte, deren Lebensdauer/Serviceende erreicht ist, fallen nicht unter diese Vereinbarung.
[2] Partner können sich an Poly wenden, um ihren Kund:innen rund um die Uhr Support-Zugang für die unterstützten Lösungen zu bieten. Bei der Kontaktaufnahme mit dem technischen Support sollten Partner die Site-ID ihres Kunden/ihrer Kundin und nicht die Produktseriennummer verwenden. Die Seriennummer eines Produkts ist nur erforderlich, wenn Sie einen Hardware-Austausch anfordern.
[3] Alle dafür in Frage kommenden Kundengeräte innerhalb einer ausgewählten Produktkategorie müssen durch diesen Service abgedeckt werden. Ausgewählte Kategorien umfassen: Headsets/Nur persönliche Geräte, Nur Video oder Nur Sprache. Es kann mehr als eine Kategorie ausgewählt werden, sofern für mindestens eine Produktkategorie der Schwellenwert für die Zulassung erreicht wird. Für Immersive Telepresence (ITP), Poly Medialign, vertikale Lösungen (z. B. Poly Telehealth Station oder EduCart) und Infrastrukturprodukte ist ein Angebot erforderlich – im Rahmen der Standardangebote oder eines individuellen Angebots. Produkte, deren Lebensdauer/Serviceende erreicht ist, fallen nicht unter diese Vereinbarung.
[4] poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement.
[5] Bei Anfragen zum Austausch von Hardware stellt der Partner die Seriennummer des Produkts bereit. Für Poly+ Enterprise für Headsets gilt ein jährlicher RMA-Schwellenwert von 5 %. Wenn der RMA-Satz (Return Materials Authorization) von Kund:innen in einem Kalenderjahr für die unter Vertrag stehende installierte Basisstation 5 % 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.
[6] Zu Beginn des Service muss der Partner (in Zusammenarbeit mit Poly) alle Geräte am Kundenstandort innerhalb jeder bestimmten Kategorie genau identifizieren. Da Poly Serviceanfragen des Partners für alle Geräte entgegen nimmt, ohne dabei die Seriennummer zu überprüfen, muss ein Grundwert für die Anzahl der Support-berechtigten Geräte bestimmt werden. Poly und der Partner erfassen die tatsächlich vorhandenen Geräte und das geschätzte Wachstum im kommenden Jahr. Durch die Schätzung des Wachstums der installierten Kundengeräte kann Poly (über den Partner) einen Prozentsatz der erwarteten Ergänzungen im Voraus berechnen, wodurch der Bedarf an mittelfristigen True-Ups reduziert wird. Der Partner muss Partner Poly+ Enterprise für die Gesamtzahl der Geräte innerhalb jeder Produktkategorie und die zwischen dem Kunden/der Kundin und Poly vereinbarte Wachstumsrate bestellen. Diese Gerätesumme für jede Produktkategorie plus 5 % bildet den Grundwert. Jeden Monat erstellt der/die Poly Customer Success Manager:in einen Bericht, um die Anzahl der Geräte am Kundenstandort pro Produktkategorie im Vergleich zum vereinbarten Grundwert zu überprüfen. Erhält der/die Poly Customer Success Manager:in keinen Mandantenzugriff auf Poly Lens, muss der Partner dem/der Poly Customer Success Manager:in einen monatlichen Bestandsbericht von Poly Lens vorlegen. Eine Erhöhung der Gerätemenge pro Produktkategorie um 5 % oder mehr löst mittelfristig eine Anpassung bei den installierten Kundengeräten aus. Bei einer mittelfristigen Anpassung setzt Poly den Grundwert zurück, um die vom Kunden/von der Kundin erworbenen zusätzlichen Geräte zu integrieren. Poly wird dem Partner ein Angebot für den Wert der Anpassung machen und den Grundwert auf den Neugeräte-Gesamtwert plus 5 % zurücksetzen. Der Partner muss eine Bestellung für die neu hinzugefügten Geräte generieren. Die Kosten für die Neugeräte werden dem Partner ab dem Ersten des Monats bis zum Ende der Servicelaufzeit in Rechnung gestellt. Alle im Laufe des Jahres einbezogenen Geräte werden in den neuen Grundwert aufgenommen und bei der jährlichen Erneuerung abgerechnet. Dann beginnt der Prozess erneut.
[7] Zugriff auf wichtige Releases, Patches und Hotfixes für aktuelle Software-Updates und -Upgrades über Poly Lens.
[8] Falls Poly feststellt, dass das Problem durch die Umgebung des Cloud-Partners verursacht wird oder damit in Zusammenhang steht, werden Poly oder der Partner, auf Anfrage des Partners, versuchen, eine Vorfallanfrage beim Cloud-Partner zu eröffnen, die Ergebnisse dokumentieren sowie dem Partner und dem Kunden/der Kundin die Vorfallverfolgungsnummer des Cloud-Partners mitteilen. Der Partner und/oder der Kunde bzw. die Kundin sind für einen bestehenden Support-Vertrag mit dem Cloud-Partner verantwortlich. Sofern der Cloud-Partner dies zulässt, sind Poly und/oder der Kunde bzw. die Kundin für die direkte Zusammenarbeit mit dem Cloud-Partner bei der Lösung oder bei Statusaktualisierungen für den Partner verantwortlich. Wenn keine Vorfallanfrage gestellt werden kann, stellt Poly dem Partner Ergebnisse zur Verfügung und verweist den Partner und/oder den Kunden zur Lösung an den Cloud-Partner. Auf Wunsch nimmt das Poly Support-Team an gemeinsamen Anrufen mit dem Cloud-Partner und dem Poly-Partner teil, um Probleme über die definierten Eskalationsprozesse des Cloud-Partners im Namen des gemeinsamen Kunden bzw. der gemeinsamen Kundin zu isolieren und zu lösen. Kund:innen müssen einen aktuellen Service- oder Abonnementvertrag mit Cloud-Partnern haben, die entsprechende Software gemäß den Angaben des Cloud-Partners betreiben und warten sowie Poly auf Anfrage eine schriftliche Genehmigung erteilen, in Bezug auf die ECPS-Services in ihrem Namen zu handeln.
[9] Ausführliche Informationen zu diesen optionalen gebührenpflichtigen Services erhalten Sie von Ihrem/Ihrer Poly-Beauftragten.

Datenblatt

© Copyright 2023 HP Development Company, L.P. Änderungen vorbehalten. Neben der gesetzlichen Gewährleistung gilt für HP Produkte und Dienstleistungen ausschließlich die Herstellergarantie, die in den Garantieerklärungen für die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen explizit genannt wird. Aus den Informationen in diesem Dokument ergeben sich keinerlei zusätzliche Gewährleistungsansprüche. HP haftet nicht für technische bzw. redaktionelle Fehler oder fehlende Informationen.

November 2023