

Polycom® Global Services

Polycom AdvancedAccess™ Support



Zugewiesene Support-Ressource, die Ihre Umgebung versteht

Zugang zu telefonischem Rund-um-die-Uhr-Support

Asset-Berichterstattung bietet Ihnen den Überblick über Ihre Investitionen

Bevorzugte Durchstellung an das AdvancedAccess Support-Team über eine bevorzugte Kontaktmethode

Ob für Großunternehmen oder kleine und mittelständische Unternehmen, Polycom Global Services versteht, dass Ihre Kommunikationsumgebungen wachsen und innerhalb Ihrer IT-Infrastruktur unabhängiger werden. Wenn Ihre Umgebung wächst und Sie Ihre Kommunikation vereinheitlichen, muss sich auch Ihr Support ändern und entwickeln.

Wie alle Unternehmen möchten Sie Ihre Technologieinvestitionen maximieren und sicherstellen, dass Ihre Benutzer bestmögliche Erfahrungen machen, damit sie Ihre Videokonferenzsysteme häufiger verwenden. Außerdem müssen Sie Ihre Investitionen in Videokonferenzsysteme richtig verwalten und alle Asset-Versionen und Funktionen auf dem aktuellen Stand halten, um von den neuesten Technologien profitieren zu können, zum Beispiel von der verringerten Bandbreitennutzung, die durch Ihre H.264 High Profile-Technologie ermöglicht wird.

Möglicherweise verfügen Sie nicht über die internen technischen Fachleute für alle Kommunikationsanforderungen, doch wenn Sie externe Unterstützung benötigen, können Sie Polycom® AdvancedAccess™-Support wählen und Sie erhalten Unterstützung bei der Verwaltung und Overlay-Service für Polycom Premier, Premier Onsite oder ImmersiveCare Services.

Der richtige Support für Ihre speziellen Anforderungen

Polycom AdvancedAccess Support steht rund um die Uhr zur Verfügung und bietet über unser technisches Call-Center eine bevorzugte Durchstellung zum AdvancedAccess-Team. Während der Geschäftszeiten steht Ihnen ein zugewiesener Service Engineer (ASE) mit seiner Erfahrung für Ihre Polycom Assets und Umgebung zur Verfügung, um Ihre technischen Supportanfragen effizient zu lösen.

Mithilfe von AdvancedAccess für die vom Service zu erbringenden Leistungen Ihrer Premier-Familie der Services und ImmersiveCare-Services bieten wir Ihnen eine Auswahl an Reaktionsebenen. Wenn Sie AdvancedAccess Premier Onsite wählen, erhalten Sie Vorort-Unterstützung durch einen Techniker von Polycom, der ein technisches Problem vor Ort löst. Wenn Sie den Vorab-Ersatzteilservice mit Lieferung an Ihren Standort wünschen, können Sie AdvancedAccess Premier wählen und erhalten die Ersatzteile sowie technischen Support per Telefon. Bei beiden Services erhalten Sie telefonischen technischen Support während der Geschäftszeiten, Software-Upgrades und -Updates, sobald diese veröffentlicht werden, und rund um die Uhr Zugang zu unserem Online-Support-Portal. Und für den Support des immersiven Telepresence-Systems sollten Sie AdvancedAccess ImmersiveCare wählen.

Polycom AdvancedAccess Support ist der erste Schritt zu unseren erweiterten Servicefunktionen. Wenn Ihre Kommunikationsstrategie zunehmend betriebsnotwendig wird, haben Sie die Möglichkeit, auf den Polycom Elite Service umzusteigen. Dieser bietet proaktiven Support-Service durch zugewiesene Techniker und Manager, die mit Ihnen zusammenarbeiten, damit Ihre Lösung Ihren geschäftlichen Anforderungen entspricht und optimale Leistung erzielt. (Ein Polycom Elite Services Datenblatt erhalten Sie von Ihrem Lösungsanbieter oder unter www.polycom.com.)

	AdvancedAccess	Premier Onsite	Premier
Zugewiesener Service Engineer	Ja	Nein	Nein
Kundenspezifischer Telefonkontakt	Ja	Nein	Nein
Asset-Berichterstattung	Ja	Nein	Nein
Support vor Ort	In Premier Onsite enthalten	Ja	Nein
Technischer Support per Telefon	24 x 7	Geschäftszeiten Mo-Fr	Geschäftszeiten Mo-Fr
Software-Upgrades & -Updates	In Basis-Leistung enthalten	Ja	Ja
Vorab-Ersatzteilservice	In Basis-Leistung enthalten	Ja	Ja
Online-Support	In Basis-Leistung enthalten	Ja	Ja

Funktionen

Zugewiesener Service Engineer (ASE) – Polycom weist dem Kunden einen Service Engineer (Assigned Service Engineer, ASE) zu. Der ASE verfügt über detaillierte Kenntnisse der Polycom Lösung des Kunden und seine Collaboration-Umgebung. Der ASE ist für die Lösung aller technischen Supportanfragen verantwortlich. Nur AdvancedAccess Service.

Kundenspezifischer Zugriff auf technischen Support – Der Polycom AdvancedAccess Service umfasst kundenspezifischen Telefonkontakt, der eine bevorzugte Durchstellung zu dem Advanced Services-Team bietet, das mit Ihrer Bereitstellung vertraut ist, sodass es sich um Ihren technischen Support sowie Ihre speziellen Wartungsanforderungen kümmern kann. Nur AdvancedAccess Service.

Asset-Berichterstattung – Polycom pflegt eine Asset-Liste aller Polycom Produkte, die über das Polycom AdvancedAccess Service-Programm abgedeckt sind, und stellt dem Kunden diese Liste jeden Monat zur Verfügung. Nur AdvancedAccess Services.

On-Site Support – Dies ist ein optionaler Service, bei dem ein Techniker bei Ihnen vor Ort erscheint, um technische Probleme zu lösen, die über den telefonischen Support nicht behoben werden konnten. In Premier Onsite und AdvancedAccess mit Premier Onsite enthalten.

Technischer Support per Telefon rund um die Uhr – Bietet den Zugang zu den Fachleuten des technischen Supports, die Sie rund um die Uhr bei der Lösung von Problemen unterstützen.

Technischer Support per Telefon zu Geschäftszeiten – Ermöglicht unbegrenzten Zugang zu den Fachleuten des technischen Supports, die per Telefon Hilfestellung bei der Behebung von Problemen leisten (Anrufe werden der Reihe nach entgegengenommen). Der Telefonsupport steht während der üblichen Geschäftszeiten (Ortszeit, Montag bis Freitag) oder gemäß den Bedingungen Ihres Vertrags zur Verfügung, mit Ausnahme der nationalen und örtlichen Feiertage.

Softwareaktualisierungen und -upgrades – Stellt Ihnen Aktualisierungen und Upgrades für Ihre Software zur Verfügung. Durch Aktualisierungen werden Fehler in der Software behoben. Durch Upgrades erhält Ihre Software neue wichtige Funktionen und Leistungsmerkmale. Sie können diese Upgrades selbst zu einem passenden Zeitpunkt herunterladen oder automatische Downloads festlegen.

Vorab-Ersatzteilservice: Sorgt für einen beschleunigten Austausch bei einem Ausfall einer vertraglich abgedeckten Hardware-Komponente. Sollte der technische Support feststellen, dass ein Hardwarefehler oder eine offensichtliche Fehlfunktion vorliegt, geht das erforderliche Ersatzteil umgehend in den Versand, damit es am nächsten Arbeitstag beim Kunden eintrifft. In einigen Regionen kann die tatsächliche Lieferung durch Beschränkungen der Abholzeit oder Zollformalitäten verzögert werden.

Online-Support – Bietet Zugriff auf die umfassende technische Knowledge Base von Polycom – mit technischen Tipps, Such- und Abruffunktionen, Zugriff auf Software-Downloads, eine RMA-Ressourcenseite, Softwareaktivierungshilfe, häufig gestellte Fragen (FAQs) und viele weitere Funktionen.

Polycom AdvancedAccess Support wird als Upgrade zu Premier oder Premier Onsite angeboten und umfasst die Services dieser Verträge.

Alle Polycom Geräte innerhalb Ihrer Umgebung müssen mit einem AdvancedAccess Support-Vertrag abgedeckt sein. AdvancedAccess Support muss mit Ihrem Premier Onsite- oder Premier-Vertrag erworben werden. Beachten Sie, dass alle Geräte, die durch AdvancedAccess abgedeckt werden, die neuesten Software-Upgrades erhalten, sobald diese veröffentlicht werden, sodass Sie direkt von unseren Entwicklungen profitieren und jedes Upgrade-Programm problemlos verwalten können.

Weitere Informationen

Polycom Global Services bieten weltweit eine breite Vielfalt an Services an; dazu gehören Professional Services, Schulungen, Telepresence-Services und Wireless Services. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Polycom Vertriebspartner. Oder besuchen Sie uns im Bereich "Services" und "Support" unter www.polycom.com.

Polycom Worldwide Headquarters
4750 Willow Road, Pleasanton, CA 94588
1.800.POLYCOM or +1.925.924.6000
www.polycom.com

Polycom EMEA
270 Bath Road, Slough, Berkshire SL1 4DX, UK
T +44 1753 723282 | F +44 (0) 1753 723010
www.polycom.co.uk

Polycom Germany GmbH
Am Söldnermoos 17
Airport-Business-Center 85399 Hallbergmoos
T 0800-180-0334 | F +49 811 9994 200
www.polycom.de

