

# Polycom® Global Services

## Wartungsservices für Immersive Telepresence



## Unsere Erfahrung zum Schutz Ihrer Investition

Seit fast 20 Jahren stellen die Polycom Global Services Support und Services für Kommunikations- und Collaboration-Kunden bereit. Wenn Sie für Ihre Umgebung den Support von Polycom und seinen Vertriebspartnern nutzen, können wir Ihnen helfen, den Einsatz der Immersive Telepresence-Lösung durch eine optimale Verfügbarkeitszeit zu maximieren. Das Ergebnis ist eine schnelle Rentabilität Ihrer Investitionen (ROI).

### **Wartung für Immersive Telepresence – Support wann und wo Sie ihn benötigen**

Ziel unseres Wartungsservices für Immersive Telepresence ist es, Ihre Erwartungen an den Support zu übertreffen und Ihnen ein optimales Telepresence-Erlebnis für Polycom® RPX™ HD und Polycom TPX™ HD zu bieten. Mit der richtigen Wartung können Sie die optimale Leistung Ihrer Lösung erzielen. So können Sie den Einsatz der Lösung optimieren und die Rentabilität Ihrer Investition beschleunigen. Im Rahmen unseres Wartungsservices für Immersive Telepresence von Polycom Global Services sind Polycom und seine Partner immer für Sie da, wenn Sie eine Frage haben oder Hilfe benötigen.

Da Kunden von Immersive Telepresence rund um den Globus verteilt sind, ist es für Unternehmen oft schwer, weltweit einen konsistenten und effizienten Support mit der fachlichen Expertise zur Verfügung zu stellen. Zudem sind IT-Mitarbeiter oft mit aktuellen Projekten ausgelastet und haben keine Zeit für zusätzliche Schulungen zu Telepresence-Lösungen, um die Nutzung innerhalb des Unternehmens zu unterstützen. Der Erfolg vieler Unternehmen wird anhand ihrer Investitionsrendite bemessen, sodass schnelle und effiziente Maßnahmen zur Optimierung der Betriebszeit und Nutzung entscheidend sind.

Der Wartungsservice für Immersive Telepresence von Polycom eignet sich am besten für Unternehmen mit großen IT-Abteilungen, die Immersive Telepresence-Lösungen regional oder an ausgewählten Orten bereitstellen. Bei Umgebungen mit anspruchsvolleren Serviceanforderungen, schnelleren Reaktionszeiten vor Ort oder einer schnelleren Ersatzteillieferung bieten wir verschiedene andere Supportoptionen an.

### **Immersive Telepresence Elite Service**

Je nach den Fachkenntnissen vor Ort und der Größe Ihrer Bereitstellung sollten Sie den Immersive Telepresence Elite Service von Polycom in Betracht ziehen. Bei diesem Service werden die standardmäßig zu erbringenden Wartungsleistungen für die Immersive Telepresence-Lösung durch die folgenden Ressourcen ergänzt: Ein Elite Service Manager (On-Boarding) sowie ein Elite Service Engineer (ESE).

- **ESM:** Ist für alle Aspekte Ihres Immersive Telepresence-Erlebnisses verantwortlich und fungiert als zentraler Ansprechpartner für alle Ihre Support-Anforderungen.
- **ESE:** Bietet technische Unterstützung mit internen Ressourcen von Polycom und ist für die technischen Aspekte Ihrer Immersive Telepresence-Lösung verantwortlich.

Der Immersive Telepresence Elite Service von Polycom ist am besten für Unternehmen geeignet, die Immersive Telepresence an vielen geographisch unterschiedlichen Orten und in komplexen Umgebungen bereitstellen.

Der Wartungsservice für Immersive Telepresence von Polycom enthält eine breite Palette an Supportdienstleistungen für einen optimalen Schutz Ihrer Investitionen, darunter:

- Unbegrenzten technischen Rund-um-die-Uhr-Support per Telefon
- Eskalationssupport
- Support vor Ort am nächsten Werktag (8 x 5)
- Vorab-Ersatzteilservice für technische Komponenten
- Software-Upgrades und -Updates mit Versionskontrolle
- Vorbeugende Wartung

# ► Wartungsservices für Immersive Telepresence

## Polycom Immersive Telepresence Elite Service und Wartungsservices

|  | Immersive<br>Telepresence-<br>Lösung<br>Elite Service | Immersive<br>Telepresence-<br>Lösung<br>Wartung |
|--|---|---|
| Elite Service Manager  | X   |   |
| Elite Service Engineer                                       | X   |   |
| Elite Service-Liste für Ausstattungsgeräte                   | X   |   |
| Regelmäßige Meetings zur Projektbesprechung                  | X   |   |
| Vorbeugende Wartung  | X   | X   |
| Support vor Ort am nächsten Werktag (8 x 5)                  | X   | X   |
| Unbegrenzter technischer Support per Telefon rund um die Uhr | X   | X   |
| Softwareupgrades und -aktualisierungen                       | X   | X   |
| Verbesserter Ersatzteilservice                               | X   | X   |
| Eskalationssupport   | X   | X   |
| Online-Support   | X   | X   |

### Funktionen

**Zuständiger ESM:** Ihnen wird ein ESM zugewiesen, der Ihre Supportaktivitäten verwaltet, Sie proaktiv mit Informationen versorgt und als Ihr zentraler Ansprechpartner beim Einleiten, Abwickeln und Aufzeichnen aller Aktivitäten im Rahmen des Elite Service dient. Der ESM übernimmt außerdem das Eskalationsmanagement in Technik-, Service- und Produktmanagement-Fragen. *Nur Immersive Telepresence Elite Service.*

**Zugewiesener ESE:** Der ESE ist der wichtigste technische Ansprechpartner für Ihren ESM. Er nimmt sich der weitergeleiteten Eskalationen an, versorgt den ESM mit neuen Informationen, gibt Empfehlungen für die Bereitstellungsplanung, die Software-Versionskontrolle und Hardware-Produktupgrades und behält bei System-Upgrades die Übersicht über die Bereitstellung. *Nur Immersive Telepresence Elite Service.*

**Elite Service-Liste für Ausstattungsgeräte:** Bereits in einem frühen Stadium der Zusammenarbeit mit neuen Immersive Telepresence Elite-Kunden werden alle vom Elite Service-Vertrag abgedeckten Produkte überprüft. Diese Ausstattungsdokumente werden dem Kunden zur Verfügung gestellt. *Nur Immersive Telepresence Elite Service.*

**Regelmäßige Meetings zur Projektbesprechung:** Der ESM führt regelmäßig Projektbesprechungen mit den vom jeweiligen Kunden festgelegten Ansprechpartnern durch. Themen sind dabei unter anderem der Programmstatus, erforderliche Aktionen und neue Initiativen, die Besprechung offener und abgeschlossener Fälle und der RMA-Status.

**Vorbeugende Wartung:** Zweimal jährlich führt Polycom vorbeugende Wartungsarbeiten vor Ort an Technologiekomponenten der Immersive Telepresence-Lösung durch.

**Know-how und Erfahrung von Elite Service:** Bestands- und Datenerfassung, Abstimmung von Prozessen, Kontaktinformationen und sonstige Aufgaben zur Optimierung der Serviceerfahrung für Elite Service-Kunden.

**Support vor Ort am nächsten Werktag (8 x 5):** Bei Ausfällen von technischen Komponenten, die nicht per Fernzugriff zur vollen Zufriedenheit des Kunden behoben werden können, stellen wir Ihnen am nächsten Werktag vor Ort einen technisch geschulten Experten zur Verfügung, der Sie bei der Behebung des Problems unterstützt.

**Unbegrenzter technischer Support per Telefon rund um die Uhr:** Der Wartungsservice für Immersive Telepresence ermöglicht den Zugang zu technisch geschulten Experten, die per Telefon Hilfestellung bei der Behebung von Problemen leisten. Der telefonische Support von Polycom ist für Immersive Telepresence-Kunden mit einem Wartungsvertrag rund um die Uhr erreichbar.

**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 (unterliegt den lokalen Abholzeitbeschränkungen). Zusätzlich kann sich die Lieferung in bestimmten Ländern durch Zollformalitäten verzögern. Bitte beachten Sie, dass Verschleißteile wie Glühlampen und Projektorlampen nicht vom Service abgedeckt werden.

**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 Software selbst zu einem passenden Zeitpunkt herunterladen oder automatische Downloads festlegen.

**e-Support:** Bietet Zugriff auf die umfassende technische Online-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.

### Weitere Informationen

Polycom Global Services bieten weltweit eine breite Palette an Services; dazu gehören Support Services, Professional Services, Schulungen und Wireless Services. Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrem autorisierten Polycom Partner, dem Polycom Vertriebsmitarbeiter oder im Internet unter [www.polycom.com](http://www.polycom.com).

**Polycom Worldwide Headquarters**  
4750 Willow Road, Pleasanton, CA 94588  
1.800.POLYCOM or +1.925.924.6000  
[www.polycom.com](http://www.polycom.com)

**Polycom EMEA**  
270 Bath Road, Slough, Berkshire SL1 4DX, GB  
T 0800 015 2882 | F +44 (0) 1753 723010  
[www.polycom.co.uk](http://www.polycom.co.uk)

**Polycom Germany GmbH**  
Am Söldnermoos 17  
Airport-Business-Centre 85399 Halbergmoos  
T 0800-180-0334 | F +49 811 9994100  
[www.polycom.de](http://www.polycom.de)

