

Polycom® Global Services Support Services



Wir erfüllen Ihre Wünsche – wann, wo und wie immer Sie wollen

Mit den Polycom Global Services möchten wir sicherstellen, dass Sie die passende Supportoption für Ihre Anforderung erhalten. Wir sind uns bewusst, dass Sie Ihre Entscheidung abhängig von mehreren Faktoren treffen, die im Rahmen Ihrer Unternehmensumgebung einzigartig sind. Alle unsere Serviceoptionen bieten genau den richtigen Umfang an Unterstützung und technischem Fachwissen, wann, wo und wie immer Sie es benötigen.

Warum Support erwerben?

- Durch den direkten Kontakt zu einem kundenspezifischen Service Manager und fachkundigen Technikern, die Ihre Fragen zu beantworten wissen, sparen Sie Zeit, Geld und Ressourcen (nur im Rahmen des Elite Service).
- Die meisten Kommunikations- und IT-Abteilungen erkennen, dass sie einfach nicht alle IT-Anforderungen ihrer Kunden erfüllen können, insbesondere im Bereich der Konferenz- und Collaboration-Lösungen.
- Diese Abteilungen wissen auch, dass sich Technologien ständig weiterentwickeln und dass es sehr schwierig ist, immer bei allen Innovationen und Softwareaktualisierungen auf dem Laufenden zu bleiben. Dies gilt natürlich auch für den Konferenzbereich.
- Der Zugang zu unbegrenztem Support bei technischen Fragen, das Anfordern von Ersatzgeräten und neueren Geräteversionen ist wichtig dafür, dass die Endbenutzer mit möglichst wenigen Ausfällen konfrontiert werden und die Konferenzlösung optimal nutzen können.
- Nachdem sie Investitionen in ihre Konferenz- und Collaboration-Lösung getätigt haben, möchten die Kunden natürlich so schnell wie möglich ihren ROI maximieren. Dafür erwerben sie dann Supportservices, um einen problemlosen Betrieb und beste Nutzbarkeit zu ermöglichen.

Welcher Global Support Service passt am besten zu Ihnen?

Wenn die folgende Beschreibung auf Sie zutrifft, ist der Elite Service die beste Lösung für Sie:

- Sie verfügen über eine komplexe Konferenzumgebung.
- Sie möchten rund um die Uhr mit Konferenztechnikern in Kontakt treten können, die Ihre Umgebung und Ihre aktuelle Situation gut kennen.
- Benutzer, die für Sie besonders wichtig sind, arbeiten sehr häufig mit den Konferenztools.
- Sie haben nur eine begrenzte Anzahl an technischen Mitarbeitern für die Konferenzlösung.
- Ihre Benutzer haben hohe Anforderungen an einen unterbrechungsfreien Betrieb, so dass Sie ohne lange Vorankündigungen Kontakt zu Technikern herstellen und Ersatzteile bestellen können müssen. Möglicherweise möchten Sie auch regelmäßig vor Ort Diagnosen durch Fachleute durchführen lassen.
- Ihre Kunden nutzen Konferenzgeräte für weltweite Gespräche und Konferenzen von verschiedenen Standorten aus.

Wenn die folgende Beschreibung auf Sie zutrifft, ist der Premier Plus Support die beste Lösung für Sie:

- Ihnen stehen technische Konferenzexperten zur Verfügung, aber falls sich ein Problem einmal nicht lösen lassen sollte, muss am nächsten Arbeitstag ein Techniker bei Ihnen vor Ort vorbeikommen können.
- Ihre Umgebung entwickelt sich von einer kleinen Anlage hin zu einer größeren und häufiger verwendeten Umgebung.
- Einige Unterbrechungen im Service sind akzeptabel, d. h. schneller Support ist nicht überlebenswichtig für Ihr Unternehmen. Es ist ausreichend, wenn Sie den technischen Support telefonisch während der üblichen Geschäftszeiten (Montag bis Freitag) erreichen.
- Ihre Benutzer verwenden die Konferenztools regelmäßig und für verschiedenste Anwendungen.

Wenn die folgende Beschreibung auf Sie zutrifft, ist der Premier Support die beste Lösung für Sie:

- Ihnen stehen intern technische Konferenzexperten zur Verfügung, die Ihre Konferenznutzung abdecken.
- Viele Verbindungsprobleme werden durch Ihre technischen Mitarbeiter gelöst. Probleme müssen nicht am selben Tag gelöst werden (Support rund um die Uhr nicht erforderlich).
- Es ist für Sie akzeptabel, wenn ein Ersatzteil am Tag nach der Problemdiagnose durch den telefonischen Support von Polycom bei Ihnen eingeht.
- Die Nutzung von Konferenztools könnte verbessert und ausgebaut werden.

Optionen der Polycom Support Services im Überblick

	Elite*	Premier Plus	Premier
Elite Service Manager	•		
Elite Service Engineer	•		
Rund um die Uhr kundenspezifischer Zugang zum technischen Support	•		
Regelmäßige Meetings zur Projektbesprechung	•		
Versionskontrolle	•		
Support vor Ort	optional	•	
Unbegrenzter technischer Support per Telefon	•	•	•
Softwareaktualisierungen und -upgrades	•	•	•
Vorab-Ersatzteilservice	•	•	•
Eskalationssupport	•	•	•
e-Support	•	•	•

Funktionen

Zugewiesener Elite Service Manager (ESM) – Als Elite-Kunde wird Ihnen ein ESM zugewiesen, der Ihre Supportaktivitäten verwaltet und Sie proaktiv mit Informationen und Ratschlägen versorgt. Der ESM ist Ihr Ansprechpartner in sämtlichen Angelegenheiten und zuständig für das Einleiten, Abwickeln und Aufzeichnen aller Aktivitäten im Rahmen des Elite Service. Er übernimmt außerdem das Eskalationsmanagement in Technik-, Service- und Produktmanagement-Fragen. *Nur für den Elite Service.*

Zugewiesener Elite Service Engineer (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 für den Elite Service.*

Zusätzliche Ressourcen – Zusätzliche ESM und ESE stehen zur Verfügung, um erweiterten Support für Elite-Kunden anzubieten, die stark dezentralisierte Polycom-Lösungen nutzen. Diese Option ist mit zusätzlichen Kosten verbunden. Wenden Sie sich an Ihren Polycom-Vertriebspartner, wenn Sie weitere Informationen benötigen. *Nur für den Elite Service.*

Kundenspezifischer Zugriff auf technischen Support – Der Elite Service umfasst kundenspezifischen Telefonkontakt mit einem Kundensupportteam, das mit Ihrer Umgebung vertraut ist. So können Sie den technischen Support und die Wartungsangebote rund um die Uhr in Anspruch nehmen. *Nur für den Elite Service.*

Regelmäßige Meetings zur Projektbesprechung – Der ESM von Polycom führt regelmäßige Statusbesprechungen mit Ihrer Kontaktperson durch und spricht Themen wie den Programmstatus, erforderliche Aktionen und neue Initiativen an. Ebenso werden z. B. Berichte zu der Anzahl der offenen Fälle, der Anzahl der offenen RMAs, zu bestimmten offenen Fällen samt Status und Aktionsplänen sowie zu bestimmten geschlossenen Fällen und ihren Lösungen besprochen. *Nur für den Elite Service.*

Versionskontrolle – Ein Polycom-Techniker arbeitet mit Ihnen zusammen, um eine Lösung zu empfehlen und zu planen. Er behält den Überblick über die Umgebung sowie alle Hardware- und Softwareupgrades.

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 Plus und Elite mit Premier Plus integriert

Unbegrenzter technischer Support per Telefon – Ermöglicht den Zugang zu Experten des technischen Supports, die per Telefon Hilfestellung bei der Behebung von Problemen leisten (Anrufe werden der Reihe nach angenommen). 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 Software 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.*

e-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.

* Elite Service wird als Upgrade zu Premier oder Premier Plus verkauft und umfasst deren Services.

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 (Germany) GmbH
Am Söldnermoos 17
Airport-Business-Centre 85399
Halbergmoos
0800-180-0334 oder +49 811 9994100
www.polycom.de

Polycom EMEA
270 Bath Road, Slough, Berkshire
SL1 4DX, UK
0800 015 2882 or +44 (0)1753 723000
www.polycom.co.uk

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

