

# ▶ Polycom® Global Services

## Elite-Dienste

### Individueller, proaktiver Support für Ihre vollständige Videokonferenzlösung



#### Proaktiver Lösungssupport

Engagiertes Personal, das sich mit Ihrem System auskennt, sorgt für eine schnelle Lösung

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

Überblick über die Nutzung Ihrer Lösung

Polycom Global Services weiß, dass Ihre Kommunikationsumgebungen innerhalb Ihrer IT-Infrastruktur durch die Zusammenführung Ihrer Kommunikationslösungen noch mehr voneinander abhängig werden. Gleichzeitig stützen sich Geschäftsprozesse mehr und mehr auf virtuelle Collaboration-Tools. Als Folge wird der Unified Communications-Umgebung eine zunehmende, in manchen Fällen sogar unternehmenskritische Bedeutung beigemessen. Deshalb ist es entscheidend, dass das Supportteam mit Ihrer speziellen Umgebung und Ihren spezifischen Bedürfnissen vertraut ist. Anstatt Support für individuelle Produkte bietet Elite Service eine ganzheitliche Supportstrategie an, die die Leistung Ihrer Lösung optimiert und Ihre Investitionsrendite erhöht.

Elite Service ist ein proaktiver, hochwertiger Service, der Sie bei der Verwaltung Ihrer weltweit verzweigten Polycom Umgebung unterstützt, Ressourcen für die Bewältigung Ihrer täglichen technischen Anforderungen bietet und auf Ihre gesamten Polycom Investitionen achtet.

#### Elite Service bietet Folgendes:

##### Elite Service Manager (ESM)

Als Elite-Kunde wird Ihnen ein ESM zugewiesen, der die 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. In Zusammenarbeit mit dem von Polycom zugewiesenen Elite Service Engineer sorgt Ihr ESM für einen kontinuierlichen Informationsaustausch zwischen den Teams und koordiniert regelmäßige Statusbesprechungen, um aktuelle Informationen für bestehende Probleme weiterzuleiten.

##### Elite Service Engineer (ESE)

Der ESE ist Ihr wichtigster technischer Ansprechpartner. Der ESE nimmt sich der weitergeleiteten Eskalationen an, versorgt den ESM mit neuen Informationen, gibt Empfehlungen für die Bereitstellungsplanung, die Software-Versionskontrolle und Hardware-Produktupgrades (zur Minimierung von Risiken und Auswirkungen auf Ihre Produktionsumgebung) und beaufsichtigt die Remote-Bereitstellung von System-Upgrades.

##### Kundenspezifischer Zugriff auf technischen Support

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 wirksam in Anspruch nehmen.

##### Ursachenanalyse

Auf Anfrage kann Ihr Elite-Team diese Präventivmaßnahme vornehmen, um die Ursache von Problemen mit höchster Priorität zu identifizieren, und Empfehlungen zu Maßnahmen geben, durch die ein erneutes Auftreten des Problems verhindert werden kann.

##### Software-Versionsmanagement

Ihr Elite-Team hält Sie über die neuesten Versionen auf dem Laufenden und informiert Sie darüber, wie sich diese auf Ihre Organisation auswirken.

### Upgrade-Management

Ein Polycom Techniker arbeitet mit Ihnen zusammen, um Empfehlungen zu Hardware- und Software-Produkt-Upgrades auszusprechend und deren Remote-Bereitstellung zu planen und zu überwachen. Mit diesem Service lassen sich miteinander verbundene und potentielle Probleme identifizieren, wodurch die Risiken und Auswirkungen auf Ihre Produktionsumgebung minimieren werden.

### Asset-Management

Um Ihnen einen Überblick über Ihre Collaboration-Tools zu bieten, wird das Elite-Team die gesamte Infrastruktur, das Netzwerk und die Endpunkt-Hardware in Ihrer Polycom Umgebung katalogisieren.

### Besprechungen auf Programmebene

Ihr Polycom ESM 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.

### Monatliche Nutzungsberichte

Polycom stellt im Rahmen des Elite Vertrags auf Anfrage einen monatlichen Nutzungsbericht für alle Endpunkte bereit. Dieser standardisierte Bericht basiert auf dem "Bericht zur Nutzung von Endpunkten", der von Ihrem Unternehmen über das CMA-System für den vorherigen Monat bereitgestellt wird. Dieser Bericht fasst die Gesamtzahl der Gespräche und Minuten sowie die statistischen Angaben zur Nutzung für jeden Polycom Video-Endpunkt zusammen, der bei der CMA registriert ist und für den CDRs aus dem vorherigen Monat verfügbar sind.

### Support vor Ort

Bei diesem optionalen Service erscheint bei Ihnen vor Ort ein Techniker, um technische Probleme zu lösen, die über den telefonischen Support nicht behoben werden konnten. Premier Onsite enthalten.

### Zusätzliche Ressourcenoptionen

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.

*Alle Polycom Geräte innerhalb Ihrer Umgebung müssen durch einen Elite Service-Vertrag abgedeckt sein. Elite Service muss mit Ihrem Premier Onsite- oder Premier-Vertrag erworben werden. Beachten Sie, dass alle Geräte, die durch Elite 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 in den Bereichen "Services" und "Support" 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, UK  
T +44 1753 723282 | F +44 (0) 1753 723010  
[www.polycom.co.uk](http://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](http://www.polycom.de)

