

Polycom® Global Services

# ▶ Service Guide

Support- und Implementierungsservice  
2010/2011



POLYCOM®

the art of conversation



## Inhalt

Willkommen .....	3
Support- und Implementierungsservice .....	4
Überblick: Polycom Support-Services – Elite, Premier Onsite, Premier .....	4
Überblick: Polycom Produktservices – Installation und Implementierung .....	5
Service-Support .....	6
Wie man einen Service Request einträgt .....	6
Eskalationsrichtlinie .....	6
Überblick über den Weg einer Service-Anfrage über die regionalen Polycom technische Support Centres .....	7
Global Support Verzeichnis .....	8
Nord- und Südamerika .....	8
Europa, Mittlerer Osten und Afrika .....	8
Asien .....	9
Ersatzteile .....	10
Ersatzteillieferungen Richtlinien .....	10
Service-Kosten Matrix .....	11



## Willkommen

Willkommen bei Polycom Global Services!

Polycom Global Services bietet ein breites Portfolio führender, professioneller und Support-basierter Services, bei deren Entwicklung stets unsere Kunden im Mittelpunkt stehen. Ob Systemplanung, Implementierung oder Wartung – Polycom verfügt über das Know-how und die Expertise, Sie bei allen Aspekten Ihrer Polycom-Lösung voll und ganz zu unterstützen.

Ihre Zufriedenheit ist unser wichtigstes Ziel. Durch Polycom Global Services erhalten Sie mit nur einem Anruf exzellenten Support durch Experten – ganz gleich, wo auf der Welt Sie sich befinden. In diesem Customer Guide erhalten Sie einen Überblick über die wichtigsten Services von Polycom sowie Informationen zu unserem globalen Support-Verzeichnis. Darin finden Sie wichtige Informationen zum Polycom Support-Team in Ihrer Region sowie zum Ersatzteilservice. Bitte informieren Sie sich über den Standort des technischen Supports in Ihrer Nähe. Wir empfehlen Ihnen, diese Informationen zusammen mit der Seriennummer Ihres Produktes und dem Namen des Unternehmens an einem geeigneten Ort aufzubewahren. Sie benötigen diese Informationen, falls Sie sich einmal telefonisch oder online an Polycom Global Services wenden müssen.

Wir setzen alles daran, einen durchgängigen, erstklassigen Service zu bieten, damit Sie immer das Beste aus Ihrer Polycom-Lösung herausholen können. Wir heißen Sie nochmals bei Polycom Global Services willkommen und danken Ihnen für das Vertrauen, dass Sie unserem Support entgegenbringen. Sollten Sie weitere Fragen zu unserem Service-Angebot haben, können Sie sich jederzeit an das Polycom Center für technischen Support in Ihrer Nähe wenden. Oder besuchen Sie unsere Website unter [www.polycom.com/pgs](http://www.polycom.com/pgs)

### Polycom Global Services Nützliche

Weltweit geltende Allgemeine Bedingungen	<a href="http://www.polycom.com/services/global_services/terms_conditions.html">http://www.polycom.com/services/global_services/terms_conditions.html</a>
<h3>Informationen zu einzelnen Richtlinien</h3>	
Nordamerika	<a href="http://www.polycom.com/support/service_policies.html">http://www.polycom.com/support/service_policies.html</a>
EMEA	<a href="http://www.polycom.eu/support/service_policies.html">http://www.polycom.eu/support/service_policies.html</a>
Asien	<a href="http://www.polycom.com/apac/en/support/service_policies.html">http://www.polycom.com/apac/en/support/service_policies.html</a>

## Überblick: Polycom Support-Services

Elite, Premier Onsite, Premier

	Elite	Premier Onsite			Premier	
	Elite*	Premier Onsite 24x7x4	Premier Onsite 24x7	Premier Onsite	Premier 24x7	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	4-Stunden onsite	•	•		
Ersatzteilservice	•	4-Stunden onsite	Express-austausch	Express-austausch	Express-austausch	Express-austausch
Telefon-Support	24x7	24x7	24x7	8x5	24x7	8x5
Softwareaktualisierungen und -upgrades	•	•	•	•	•	•
Eskalations-support	•	•	•	•	•	•
e-Support	•	•	•	•	•	•

\* Elite Service wird als ein Upgrade für Premier oder Premier Onsite verkauft und enthält alle respektive Services.



### Überblick: Polycom Produktservices

#### Installation und Implementierung

	Installation und Training	Implementierung
Channel Client Review		•
Polycom Project Team		•
Installationsvorbereitende Untersuchung	•	•
Installation der Software	•	•
Schulungen vor Ort	•	•
Projektmanager		•
Erbringen von Leistungsbeschreibungen		•
Datenbankentwicklung		•
Laden der Datenbank		•
Statustests		•
Progress Reports		•
Vollständiger Systemtest		•
Auf den Kunden abgestimmtes Testprotokoll		•
Angepasste Administratorschulung		•



### Wie man einen Service Request einträgt

Bitte kontaktieren Sie Ihren lokalen Polycom Technischen Support Centre, den Sie auf der <http://support.polycom.com> Webseite finden, oder über eine der jeweiligen in der Globalen Support Verzeichniss aufgeführten Support Telefonnummern erreichen können. In beiden Fällen brauchen wir die Seriennummern Ihres Systems, damit wir Ihre Service Berechtigung bestätigen können.

Der auf der nächsten Seite vorgeschriebene Prozess ist für Polycom Branded Services. Wenn Sie Ihren Service von einem autorisierten Partner gekauft haben, kontaktieren Sie Ihren Partner für weitere Unterstützung.

Wenn Sie unseren Call Center kontaktieren, wird ein Service Request aufgemacht. Es ist wichtig, daß Sie, um den höchsten Level an Service zu erhalten, alle Service Requests online oder telefonisch aufmachen. Ein Service Request wird dann an unseren Supportprozess zugeleitet und entsprechend eskaliert.

Zu beachten ist das unsere 24x7 Service Angebote in englischer Sprache geliefert werden.

### Eskalationsrichtlinie

Der Eskalationsprozess umreißt das von Polycom umgesetzte Verfahren, über das auf die dem Support Center gemeldeten Zwischenfälle reagiert wird. Dabei wird eine Problemlösung erarbeitet, die entsprechend der Schwere des gemeldeten Problems priorisiert wird.

In einigen Fällen ist ein zusätzlicher Support nötig. Das Problem wird dann an den Eskalations-Support von Polycom weitergeleitet. Auslöser für Eskalations-Fälle können unter anderem folgende Ereignisse sein:

- Das Problem kann durch einen Teileaustausch nicht gelöst werden
- Es wurde ein Software-Fehler festgestellt
- Es konnte kein entscheidender Fortschritt zur Lösung des Falles erzielt werden
- Aufgrund der Komplexität des Problems ist zusätzlicher Support erforderlich

Sobald ein Problem an das Eskalations-Team geleitet wurde, nimmt sich der zugewiesene Eskalations-Manager des Falles an und arbeitet direkt mit dem Kunden an der Lösung des Problems.



## Überblick über den Weg einer Polycom Service-Anfrage über die regionalen technischen Support Center

Kunden kontaktieren Ihr regionales Polycom Support Center oder wenden sich an:

**US: 888 248 4143 / +1 408 474 2050**

**ASIEN-PAZIFIK: +612 997 88098**

**EMEA: +44 1753 723020**

### BENÖTIGTE INFORMATIONEN

1. Systeminformationen: Modell- und Seriennummer
2. Kundenname, Telefonnummer und Emailadresse
3. Problembeschreibung, einschl. Schritte zur Problembeseitigung. Sie können auch den Business Impact angeben.
4. Verfügbarkeit von Zimmern für Vor-Ort-Service (abhängig von Serviceberechtigung)

Polycom FIRST LEVEL Support nimmt den Fall auf und arbeitet am Problem (je nach Produkt)

PROBLEM GELÖST

JA

NEIN

Der Fall wird zur Eskalierung an das SECOND LEVEL des technischen Support von Polycom weitergeleitet

Polycom Techniker vom technischen Support (TSE) arbeitet am Fall

Konnte Polycom TSE das Problem über das Telefon lösen?

NEIN

JA

Polycom TSE<sup>1</sup> löst das Problem. Kunde ist informiert

Polycom kümmert sich um Tag und Zeitpunkt des Versand – auf Grundlage von Berechtigung, Raumverfügbarkeit etc.

Polycom startet Ersatzteilanforderung\* bzw. fordert Außenendienst an\*

Konnte das Problem durch Ersatzteilaustausch / Besuch vor Ort gelöst werden?

NEIN

Eskalation\*\* zu LEVEL THREE oder Engineering

Polycom Service-Anfrage mit Zustimmung des Kunden abgeschlossen

JA

### HINWEIS

\*Vorkehrungen für den Besuch vor Ort und Ersatzteile hängen von der jeweiligen Berechtigung ab.

\*\*Die Einsprungsbedingungen für die technische Eskalation von Polycom finden Anwendung.

## Global Support Verzeichnis

Hier finden Sie Kontaktinformationen für den technischen Support in Ihrer Region. Bitte beachten Sie, dass der technische Support von Polycom durch regionale Support-Teams erfolgt, die sich in der Nähe Ihres Produktstandorts befinden.

### Nord- und Südamerika

Ort des Anwenders	Regionale Support Telefonnummer	Support-Erreichbarkeit	Sprachen des Supports
United States	888-248-4143	8:00 bis 20:00Uhr Ost Zeit	Englisch
Kanada	888-248-4143	8:00 bis 20:00Uhr Ost Zeit	Englisch & Französisch
Argentinien	0-800-666-2832	8:00 bis 20:00Uhr Ost Zeit	Spanisch & Englisch
Brasilien	0-800-891-5786	8:00 bis 20:00Uhr Ost Zeit	Portugiesisch & Englisch
Chile	800-510-011	8:00 bis 20:00Uhr Ost Zeit	Spanisch & Englisch
Kolumbien	01-800-700-1911	8:00 bis 20:00Uhr Ost Zeit	Spanisch & Englisch
Mexico	001-888-248-4143	8:00 bis 20:00Uhr Ost Zeit	Spanisch & Englisch
Restliches Zentral & Südamerika	+978-292-5516	8:00 bis 20:00Uhr Ost Zeit	Spanisch, Portugiesisch, Englisch

### Europa, Mittlerer Osten und Afrika

Ort des Anwenders	Regionale Support Telefonnummer	Support-Erreichbarkeit	Sprachen des Supports
Frankreich	+33 (0) 1 4132 1820	8:30 bis 17:00 (CET)	Französisch & Englisch
Deutschland, Österreich, Schweiz	+49 (0) 811 999 4222	8:30 bis 17:00 (CET)	Deutsch & Englisch
Großbritannien, Skandinavien, Restliches Europa, Mittlerer Osten, Afrika	+44 (0) 1753 723020	8:30 bis 17:00 Uhr (UK)	Englisch

## Asien

Ort des Anwenders	Regionale Support Telefonnummer	Support-Erreichbarkeit	Support-Sprachen
Japan	0066 3361 2146	9:00 bis 18:00 Uhr Japan Zeit	Japanisch & Englisch
Südkorea	00 30 861 00 97	8:30 bis 17:30 Uhr Lokale Zeit	Koreanisch & Englisch
Neuseeland	0800 507 856	8:30 bis 17:30 Uhr Lokale Zeit	Englisch
Indien	1800 200 6555	8:30 bis 17:30 Uhr Lokale Zeit	Englisch
Singapur	800 616 1958	8:30 bis 17:30 Uhr Lokale Zeit	Englisch
Thailand	00 1 800 61 1 2919	8:30 bis 17:30 Uhr Lokale Zeit	Englisch
Hong Kong	800 966 391	8:30 bis 17:30 Uhr Lokale Zeit	Englisch
Indonesien	00 1 803 618 17	8:30 bis 17:30 Uhr Lokale Zeit	Englisch
Süd China	10 800 261 0394	8:30 bis 17:30 Uhr Lokale Zeit	Mandarin & Englisch
Nord China	10 800 610 0394	8:30 bis 17:30 Uhr Lokale Zeit	Mandarin & Englisch
Australien	1800 725 598	8:30 bis 17:30 Uhr Lokale Zeit	Englisch
Taiwan	008 0161 1449	8:30 bis 17:30 Uhr Lokale Zeit	Englisch
Restliches Asien & Pazific (Singapur Zeit)	+65 6389 9200	9:00 bis 17:30 Uhr Singapur Zeit	Englisch
Restliches Asien & Pazific (Sydney Zeit)	+61 2 9978 8098	9:00 bis 17:30 Uhr Sydney Zeit	Englisch

Informationen sind aktuell und korrekt zum Zeitpunkt der Veröffentlichung.



## Ersatzteillieferungen Richtlinien

Ort des Anwenders	Regionales Ersatzteillager	Letzter Termin für Ersatzteillieferungen am gleichen Tag*
United States	United States	18:00 Uhr Ost Zeit
Kanada	Kanada	18:00 Uhr Ost Zeit
Brasilien	Brasilien	15:00 Uhr Sao Paulo Zeit
Chile	Santiago	14:00 Uhr Santiago Zeit
Colombia	Bogota	18:00 Bogota Zeit
Mexico	Mexico City	16:00 Uhr Mexico City Zeit
Restliches Zentral- und Südamerika	USA	18:00 Uhr Ost Zeit
Frankreich	Großbritannien	16:00 Uhr CET
Deutschland	Großbritannien	16:00 Uhr CET
Südafrika	Johannesburg	15:00 Uhr Süd Afrika Zeit
UK, Rest of Europe, Middle East and Africa	Großbritannien	15:00 Uhr UK Zeit
Japan	Tokyo	15:00 Uhr Tokyo Zeit
Neuseeland	Sydney	15:00 Uhr Sydney Zeit
Indien	Mumbai	15:00 Uhr Mumbai Zeit
Singapur	Singapur	15:00 Uhr Singapur Zeit
Thailand	Singapur	15:00 Uhr Singapur Zeit
Hong Kong	Singapur	15:00 Uhr Singapur Zeit
Indonesien	Singapur	15:00 Uhr Singapur Zeit
Süd China	Shanghai	16:00 Uhr Beijing Zeit
Nord China	Shanghai	16:00 Uhr Beijing Zeit
Australien	Sydney	15:00 Uhr Sydney Zeit
Taiwan	Singapur	15:00 Uhr Singapur Zeit
Restliche Asien-Pazifik-Region	Singapur	15:00 Uhr Singapur Zeit

\* Alle RMA Transaktionen werden von Polycom abgewickelt und wenn möglich am nächsten Werktag geliefert – vorausgesetzt der Auftrag ist rechtzeitig eingegangen. Die tatsächliche Lieferung der Ersatzteile kann sich natürlich aufgrund von Zollbestimmungen oder anderen lokalen Umständen verzögern.

Die Lieferung von CRT, LCD, und Plasmadisplays dauert, abhängig von der Lage des Kunden, 2-7 Werktage.



## Service-Kosten Matrix

Die unten angegebene Tabelle zeigt an, wann der Kurier oder die Steuernpflichten die Verantwortung von Polycom oder des Kunden sind.

Polycom verschifft alle Teile gemäß DDU Incoterms 2000.

Service-Kosten Matrix					
Situation	Service Level	Kurier-kosten zum Kunden	Kurier-kosten vom Kunden	Steuern & Zölle, Lieferung an Kunden	Steuern & Zölle, Rücklieferung vom Kunden
DOA	Express-austausch	Ja	Ja	Ja	Ja
Wartungsvertrag	Express-austausch	Ja	Ja	Nein	Ja
Unter Garantie	Rücksendung an Werk, Reparatur	Ja	Nein	Nein	Ja
Außerhalb der Garantiezeit/ Kostenpflichtig	Rücksendung an Werk, Reparatur	Ja	Nein	Nein	Ja
Außerhalb der Garantiezeit/ Kostenpflichtig	Express-austausch	Ja	Ja	Nein	Ja

## POLYCOM HEADQUARTERS

Polycom, Inc. 4750 Willow Road,  
Pleasanton, California, 94588

---

### EMEA HEADQUARTERS – UK

Polycom (United Kingdom) Ltd.  
270 Bath Road  
Slough  
Berks SL1 4DX  
Grossbritannien

Polycom (Denmark) ApS  
Langmarksvej 34  
8700 Horsens  
Dänemark

Polycom (France) SARL  
Tour Franklin, 24e étage  
100/101 Terrasse Boieldieu  
La Défense 8  
92042 Paris La Défense Cedex  
Frankreich

Polycom (Germany) GmbH  
Am Söldnermoos 17  
Airport-Business-Center  
85399 Halbergmoos, Munich  
Deutschland

Polycom (Italy) s.r.l.  
c/o Regus Velasca Centre  
Largo Richini, 6  
20122 Milano  
Italien

Polycom (Netherlands) BV  
Orlyplein 10  
23rd Floor  
1043DP Amsterdam  
Holland

Polycom (Norway) AS  
Nordbyveien 36c  
2050 Jessheim  
Norwegen

Polycom (Spain)  
Torre Picasso  
Plaza Pablo Ruíz Picasso, 1  
28020 Madrid  
Spanien

Polycom (Switzerland) AG  
Thurgauerstrasse 40  
9th Floor  
8050 Zurich  
Schweiz

---

### INDIA

Delhi (Head Office)  
Polycom (United Kingdom) Ltd  
GHCL Building, 4th Floor,  
B 38, Sector 1,  
Noida 201301

### KOREA

Polycom International  
Corporation, Korea Branch  
12th Fl. LG Dacom Bldg.  
706-1 Yeoksam-dong,  
Gangnam-gu,  
Seoul Korea 135-080

### CHINA

Polycom Inc.  
Beijing Rep. Office  
Room #1202-1210  
Beijing Fortune Tower  
No. 5 Dong San Huan  
North Road  
Chaoyang District  
Beijing 100004

Polycom Inc.  
Room 602, Gubei International  
Fortune Center  
No1452 Hongqiao Road  
Changning District Shanghai

### AUSTRALIA

Polycom Global Pty. Ltd  
Level 15, 100 Pacific Highway  
North Sydney NSW 2060

### JAPAN

Polycom KK  
6F Kioicho Fukudaya  
6-12 Kioi-Cho, Chiyoda  
Tokyo  
Japan 1020094

### SINGAPORE

Polycom Asia Pacific Pte Ltd  
8 Shenton Way #11-01  
Singapore 068811



**POLYCOM®**

| the art of conversation