

Polycom Global Services

Elite Service

Supporto proattivo e personalizzato per l'intera soluzione di videoconferenze

Polycom Global Services è consapevole del fatto che un maggiore utilizzo delle soluzioni di comunicazioni unificate comporta la creazione di ambienti di comunicazione interdipendenti all'interno della vostra infrastruttura IT. Al tempo stesso, i processi aziendali tendono a essere sempre più fortemente basati su strumenti di collaborazione virtuale. Di conseguenza, il vostro ambiente di comunicazioni unificate (UC) finisce per assumere un'importanza mission-critical. Di fatto, rappresenta lo strumento attraverso il quale il team di supporto può avere un quadro chiaro delle caratteristiche del vostro ambiente e delle vostre specifiche esigenze. Elite Service offre una strategia di supporto olistica valida per numerosi prodotti in grado di ottimizzare le prestazioni della vostra soluzione e di aumentare il ritorno sugli investimenti.

Elite Service è un servizio di supporto proattivo, personalizzato e di alta qualità che vi aiuta a semplificare la gestione del vostro ambiente Polycom distribuito su scala mondiale, fornendovi tutte le risorse necessarie per le richieste di assistenza tecnica giornaliera e garantendovi la protezione del vostro investimento Polycom.

Le risorse di Elite Service

Responsabile delle relazioni aziendali (BRM)

In veste di cliente Elite, viene assegnato un BRM per account per consentirvi di gestire al meglio le attività di assistenza e fornire informazioni e consulenza in modo proattivo. In qualità di fonte di supporto del cliente all'interno di Polycom, il BRM è il vostro punto di contatto unico per avviare, gestire e segnalare tutte le attività dell'assistenza Elite e fornisce procedure di escalation di qualsiasi problema tecnico, relativo ai servizi e ai prodotti. Inoltre, in collaborazione con l'engineer del supporto tecnico remoto di Polycom a voi assegnato, il BRM assicura uno scambio ininterrotto di informazioni tra i team e coordina riunioni periodiche sullo stato di avanzamento per offrire aggiornamenti sulle questioni non risolte.

Engineer del supporto tecnico remoto (RTSE)

L'RTSE rappresenta la vostra risorsa tecnica fondamentale. Gestisce le procedure di escalation, tiene informato il BRM, offre consigli per il piano di installazione, il controllo di versione per l'upgrade di prodotti hardware e software (per ridurre al minimo i rischi e l'impatto prodotto sul vostro ambiente di produzione) e una supervisione dell'installazione remota di upgrade di sistema.

Accesso prioritizzato all'assistenza tecnica specifica per account, 24 ore su 24 e 7 giorni su 7
Elite Service comprende un accesso telefonico specifico per il proprio account al team di assistenza tecnica in grado di risolvere tutti i vostri problemi, poiché già al corrente dell'installazione esistente. L'assistenza 24 ore su 24, 7 giorni su 7 è disponibile per 365 giorni all'anno.



- Riducete al minimo tempi e rischi con la nostra assistenza proattiva e di alta qualità per le soluzioni
- Velocizzate la risoluzione dei problemi e ottimizzate la disponibilità dei sistemi con risorse dedicate per i clienti
- Ottenete un accesso prioritario all'assistenza tecnica, 24 ore su 24, 7 giorni su 7 - Fondamentale per gli ambienti mission critical
- Visibilità sull'utilizzo della soluzione - Ottimizzate l'esperienza utente, promuovete un maggiore utilizzo del video e massimizzate il ritorno sugli investimenti

Assistenza sull'aggiornamento e la manutenzione del software

Il team Elite vi tiene costantemente aggiornati sulle ultime versioni software rilasciate e sulle applicazioni possibili nella vostra organizzazione.

Gestione degli aggiornamenti

Un tecnico Polycom vi offre consigli e assistenza per pianificare e monitorare l'installazione remota di tutti gli upgrade di prodotti software e hardware Polycom. Questo servizio individua le interdipendenze e i potenziali problemi per ridurre al minimo i rischi e l'impatto prodotto sul vostro ambiente di produzione.

Copertura delle autorizzazioni

Per offrirvi una panoramica degli strumenti di collaborazione in uso, il team Elite cataloga l'intera infrastruttura, la rete e le risorse hardware degli endpoint del vostro ambiente Polycom.

Verifiche sullo stato del programma

Il BRM di Polycom tiene riunioni periodiche sullo stato di avanzamento con punto di contatto da voi designato, per discutere di temi quali obiettivi aziendali, stato del programma, azioni e nuove iniziative. Gli ordini del giorno comprendono report riguardanti il numero di casi aperti, il numero di RMA aperti, i casi specifici aperti con il loro stato e piani d'azione e i casi specifici chiusi con la relativa risoluzione.

Video di formazione

Grazie alla raccolta di brevi video tutorial, gli utenti di Polycom hanno l'accesso su richiesta alle informazioni di cui hanno bisogno per capire come utilizzare le soluzioni Polycom.

Analisi della causa primaria

Su richiesta, il team Elite adotta misure preventive per identificare la causa dei problemi della massima priorità e consigliare azioni correttive per evitare che un problema si ripeta nel tempo.

Report sull'utilizzo mensile

Su richiesta, Polycom fornisce un report sull'utilizzo mensile relativo a tutti gli endpoint coperti dal contratto Elite. Tale report standardizzato si basa sul "report sull'utilizzo degli endpoint" generato dal vostro sistema gatekeeper di Polycom (Resource Manager) del cliente per il mese precedente. Il report indicherà il totale di chiamate e minuti, nonché le statistiche sull'utilizzo, per ogni endpoint video Polycom registrato nel gatekeeper per il quale sono disponibili i Customer Detail Records (CDR) del mese precedente.

Potete inoltre avvantaggiarvi dei Premier Service, tra cui figurano:

- Sostituzione ultrarapida dei componenti - Sostituzione di tutti i componenti hardware coperti da garanzia, con consegna il giorno lavorativo successivo, se l'assistenza tecnica telefonica rileva un malfunzionamento dei componenti hardware o evidente. In alcune aree geografiche la consegna è suscettibile di ritardi dovuti all'incompatibilità con gli orari di ritiro dei corrieri locali e a lungaggini doganali.
- Principali versioni software - Tutte le principali funzionalità sono disponibili per il download secondo le proprie esigenze o in modo automatico.
- Upgrade e aggiornamenti - Aggiornamenti e upgrade del software forniscono funzioni secondarie e correzioni degli errori software e sono disponibili per il download secondo le proprie esigenze o in modo automatico.
- Assistenza online - Fornisce accesso alle informazioni tecniche dettagliate messe a disposizione da Polycom, compresi suggerimenti tecnici, ricerca e funzioni di query sul database, possibilità di download di software, pagina risorse RMA, assistenza per attivazione del software, FAQ e molte altre funzioni.

Opzione di assistenza in sede (opzionale)

Con il servizio Premier Onsite, un tecnico si reca presso la sede del cliente per risolvere i problemi tecnici che non sono risolvibili in remoto.

Opzioni di risposta entro 4 ore (opzionale)

Con il servizio di risposta entro 4 ore, Polycom garantisce una fornitura rapida dei componenti e una risposta entro 4 ore da parte del nostro Service Engineer sul campo. Questo servizio è attualmente disponibile solo in specifiche città.

Video Network Readiness Service (opzionale)

Disponibile come servizio opzionale a pagamento, Polycom offre una valutazione della struttura della vostra rete e dell'installazione del sistema video, confrontandolo con le best practice di Polycom e individuando le aree in cui sono necessarie modifiche finalizzate a offrire un servizio video affidabile e di alta qualità sulla rete. Questo servizio consente inoltre di installare uno strumento di test per analizzare l'implementazione della rete attuale e rilevare le aree in cui tale rete non è in grado di fornire un supporto affidabile e di alta qualità. I clienti potranno utilizzare questo strumento con il pagamento di un abbonamento annuo. A conclusione dell'attività, verranno presentati consigli chiari, efficaci ed elencati in ordine di priorità, documentati poi in un report scritto completo.

Consulenza sull'applicazione Polycom® RealAccess™ Platform (opzionale)

I clienti possono scegliere di acquistare l'abbonamento annuale dell'applicazione Polycom RealAccess Platform che include gli strumenti Asset Management e Analytics. Se acquistati, il BRM utilizzerà un approccio di tipo consultivo e fornirà al cliente analisi e suggerimenti sulla base dei risultati e dell'analisi dei dati cronologici forniti attraverso gli strumenti Polycom RealAccess.

Opzioni di risorse aggiuntive

Sono disponibili BRM ed RTSE aggiuntivi per fornire assistenza avanzata ai clienti Elite con soluzioni Polycom altamente decentralizzate. Per questa opzione sono previsti costi aggiuntivi. Per ulteriori informazioni, contattare un rappresentante di vendita dei servizi Polycom.

Desiderate ulteriore assistenza?

Se avete bisogno di assistenza per altre aree, non esitate a rivolgervi ai nostri rappresentanti di vendita dei servizi che vi forniranno informazioni sugli ulteriori servizi disponibili.

- Desiderate ulteriori competenze tecniche in sede dedicate?
- Desiderate una visibilità giornaliera sull'utilizzo della vostra soluzione?

- Desiderate assistenza per promuovere un maggiore utilizzo della vostra soluzione?
- La vostra soluzione sta perdendo efficienza e desiderate ottimizzarne le prestazioni?

Polycom offre servizi per risolvere questi e molti altri problemi.

Tutte le apparecchiature Polycom installate nel vostro ambiente devono essere coperte da un contratto Elite Service. Elite Service deve essere acquistato con il contratto Premier Onsite o Premier prescelto. È importante tenere presente che tutte le apparecchiature coperte da Elite sono qualificate per ricevere in tempo reale gli ultimi upgrade del software, consentendovi in tal modo di sfruttare tempestivamente gli sviluppi software più recenti per gestire al meglio qualsiasi programma di upgrade.

Ulteriori informazioni

Polycom Global Services fornisce un'ampia gamma di servizi in tutto il mondo, compresi i servizi di consulenza e supporto. Per ulteriori informazioni, contattare un rappresentante di vendita dei servizi Polycom o visitare le sezioni dei servizi e di assistenza del sito Web: www.polycom.com.

Informazioni su Polycom

Polycom aiuta le organizzazioni a utilizzare tutta la potenza della collaborazione tra persone. Più di 400.000 aziende e istituzioni di tutto il mondo superano le distanze grazie alle soluzioni audio, video e di condivisione dei contenuti di Polycom. Polycom e il suo ecosistema globale di partner forniscono soluzioni di collaborazione flessibili per qualsiasi ambiente, assicurando la migliore esperienza utente e una protezione degli investimenti senza confronti.

Polycom Headquarters
(T) 1.800.POLYCOM (765.9266)
www.polycom.com

EMEA Headquarters
Polycom (United Kingdom) Ltd.
+44 (0) 1753 723282
www.polycom.co.uk

Polycom Italy S.r.l.
(T) 800789507
www.polycom.it

