

Frequently Asked Questions (FAQ)

Programma di supporto obbligatorio Polycom®

Domande generali

D: Perché Polycom richiede la vendita di servizi insieme ai prodotti video?

R: Richiedere un contratto di supporto abbinato alla vendita di prodotti video, per l'infrastruttura video e soluzioni voce selezionate consente ai nostri clienti di ottenere il massimo dal loro investimento con Polycom. Inoltre, permette loro di usufruire durante il primo anno di un servizio di supporto continuo che include importanti upgrade e aggiornamenti software, assistenza tecnica telefonica e sostituzione di parti di ricambio.

D: Quando entrerà in vigore il programma di supporto obbligatorio?

R: A partire dal 1° novembre 2009, per l'acquisto di prodotti video, prodotti per infrastruttura e telefoni VVX 1500C Polycom nell'area EMEA, sarà necessario sottoscrivere congiuntamente un contratto di supporto. Per il Nord America, le regioni CALA e APAC, il programma entrerà in vigore il 2 novembre 2009 o successivamente.

D: Il programma verrà introdotto in tutto il mondo?

R: Sì, Polycom introduce questo programma in tutti paesi del mondo.

D: Quali sono i prodotti Polycom che rientrano nel nuovo programma di supporto obbligatorio?

R: Sono inclusi in questo programma tutti i prodotti video e per infrastruttura Polycom, nonché il business media phone Polycom VVX 1500C. Il software per videoconferenze desktop PVX di Polycom è stato appositamente escluso dal programma. Nota: Polycom potrebbe occasionalmente modificare i prodotti presenti nel programma. Consultare l'elenco di riferimento della linea di prodotti disponibile presso il Centro Partner (PRC).

D: Qual è il contratto di manutenzione minimo che risponde agli standard di questo nuovo programma?

R: Il contratto di manutenzione minimo è il contratto Premier di un anno per i rivenditori di servizi e il contratto Partner Premier di un anno per i partner di servizi.

D: Cosa posso fare se ritengo che questo non sia il momento giusto per includere il supporto nelle mie vendite di prodotti video e per l'infrastruttura?

R: Il programma di supporto obbligatorio diventerà una politica standard di Polycom e di conseguenza a tutti i canali che acquistano prodotti Polycom verrà richiesto di adottarla.

D: Il programma è valido per tutti i partner Polycom?

R: Il nuovo programma è valido per tutti i rivenditori e distributori Polycom che acquistano prodotti direttamente da Polycom.

D: In che modo Polycom pensa di mettere in atto il programma?

R: Per i canali di vendita diretta, saranno richiesti degli ordini di manutenzione al momento dell'ordine di un qualunque prodotto che rientra nel programma. Per quanto riguarda i distributori, Polycom si impegna insieme ai suoi partner mondiali a stabilire il flusso di ordini più efficiente che possa garantire la conformità al programma di supporto obbligatorio.

D: Polycom dar  comunicazione diretta agli utenti finali?

R: Nella maggior parte dei casi Polycom si affida ai propri partner di canale per stabilire un contatto diretto con gli utenti finali. In questo caso, Polycom utilizzer  la propria forza vendita, il sito Web e alcune organizzazioni specifiche come il Polycom User Group per dare notizia di questo cambiamento. Polycom non prevede di realizzare campagne marketing rivolte agli utenti finali su questo programma.

D: E se l'utente finale si rifiuta di acquistare il supporto?

A: Il supporto   obbligatorio per l'acquisto di determinati prodotti Polycom. Poich  il partner di canale deve acquistare un contratto di supporto da Polycom, sta ad esso stabilire le azioni adeguate da intraprendere con i propri clienti.

Domande sulla vendita

D: Cosa accade alle trattative o ai contratti esistenti?

R: Le trattative in genere sono valide per un periodo di 30 giorni. Per garantire una fase di transizione senza problemi, vi invitiamo a includere un contratto di supporto di Polycom o di un partner, della durata minima di 1 anno, in tutti i preventivi e le trattative che avranno inizio dal 1  ottobre 2009.

D: E le istituzioni pubbliche nostre clienti?

R: I nostri obblighi contrattuali nei confronti di istituzioni pubbliche clienti e partner variano. Le istituzioni che richiedono una notifica superiore a 30 giorni verranno contattate nei modi indicati dai termini del loro contratto.

D: Cosa fare in presenza di una situazione che richiede un'attenzione speciale e in caso di dubbi sul modo migliore di procedere?

R: Contattate il responsabile account di canale Polycom o il responsabile dello sviluppo dei servizi aziendali.

D: Vi saranno variazioni ai prezzi dei prodotti o servizi Polycom in seguito all'introduzione del programma?

R: Non sono previste variazioni ai prezzi dei prodotti o servizi Polycom associati al nuovo programma.

Domande relative al programma

D: Il supporto   obbligatorio per i sistemi acquistati attraverso il programma per le apparecchiature dimostrative e di certificazione Polycom?

R: S . Il supporto obbligatorio   valido anche per i prodotti acquistati attraverso il programma di certificazione e dimostrazione. Gli sconti per questo programma sono tuttora validi.

D: Dove posso trovare maggiori informazioni sul programma di supporto obbligatorio?

R: Visitando il Centro Partner per maggiori informazioni e per un elenco completo degli strumenti, tra cui presentazioni, FAQ e la guida di riferimento alla linea dei prodotti.

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

Polycom EMEA
270 Bath Road, Slough, Berkshire SL1 4DX, UK
T 0800 015 2882 | F +44 (0) 1753 723010
www.polycom.co.uk

Polycom Italy S.r.l.
Via Rivoltana 2/d, 20090 Segrate, MI
T +800 78 95 07 | F +39 02 75 39 92 49
www.polycom.it

