



Polycom® Global Services
Servizi di supporto

Polycom Global Services vi aiuta a scegliere l'opzione di assistenza più adatta a soddisfare le vostre esigenze. Sappiamo che le scelte vengono operate in base a fattori aziendali individuali. Tutti i nostri servizi sono infatti progettati per fornire il livello di assistenza e di esperienza tecnica necessario, dove e quando serve.

Perché acquistare un servizio di assistenza?

- La possibilità di contattare direttamente il tecnico e il responsabile dell'assistenza specifici dell'account assicura il risparmio in termini economici, di tempo e di personale. *Solo Elite Service.*
- La maggior parte dei reparti IT e di comunicazione è consapevole di non poter soddisfare tutte le esigenze IT dei clienti, soprattutto in merito alle soluzioni di videoconferenza e collaborazione.
- Per questi reparti è molto chiaro inoltre che le risorse tecnologiche sono in costante evoluzione e che è molto difficile avvalersi sempre delle innovazioni più recenti e dei software aggiornati, inclusi quelli del settore delle soluzioni di videoconferenza.
- L'accesso a un'assistenza illimitata per richieste tecniche, oltre che per la sostituzione e l'aggiornamento delle apparecchiature, è fondamentale per garantire agli utenti finali livelli ottimali di disponibilità e fruibilità dei sistemi di videoconferenza.
- Dopo aver investito nelle soluzioni di videoconferenza e collaborazione, la maggior parte dei clienti sente l'esigenza di ottimizzare il ritorno sull'investimento acquistando servizi di supporto in grado di assicurare livelli ottimali di disponibilità e fruibilità.

Quale servizio Polycom Global Support Services soddisfa al meglio le vostre esigenze?

Scegliete Polycom Elite Service se:

- Siete in possesso di una soluzione di videoconferenza complessa (ad esempio, da 3 a 4 prodotti per l'infrastruttura Polycom UC e oltre 60 endpoint).
- Desiderate accedere 24 ore su 24, 7 giorni su 7 al servizio offerto da esperti tecnici in soluzioni di videoconferenza che conoscono l'ambiente aziendale.
- Vantate utenti di alto profilo che utilizzano soluzioni di videoconferenza di frequente.
- Disponete di un limitato staff tecnico esperto in soluzioni di videoconferenza presente in azienda.
- Avete utenti aziendali che desiderano la massima disponibilità (avete dunque la necessità di accedere al servizio di assistenza e ai dispositivi in modo immediato). È inoltre possibile che sia necessaria assistenza diagnostica on-site periodica.
- I clienti aziendali usano soluzioni di videoconferenza da diverse sedi e in tutto il mondo.

Nota: tutti i prodotti Polycom devono essere coperti dal servizio di assistenza Elite Service. Non disponibile per i sistemi singoli.

Scegliete Polycom® AdvancedAccess Support se:

- Vi occorre un servizio di assistenza premium ma l'ambiente di conferenza non è grande (comprende ad esempio 2 prodotti per infrastruttura Polycom UC e 30 endpoint).
- Desiderate accedere 24 ore su 24, 7 giorni su 7 al servizio offerto da esperti tecnici in soluzioni di videoconferenza che conoscono l'ambiente aziendale.
- Disponete di poche unità di staff tecnico esperto in soluzioni di videoconferenza.
- Avete utenti di alto profilo.

Nota: tutti i prodotti Polycom devono essere coperti dal servizio di assistenza AdvancedAccess Support. Non disponibile per i sistemi singoli.

Scegliete Premier Onsite Support se:

- Disponete di esperti tecnici in soluzioni di videoconferenza, ma desiderate la consulenza in sede di un tecnico il giorno lavorativo successivo per i problemi non risolvibili in remoto.
- L'infrastruttura aziendale delle soluzioni di videoconferenza è in fase di espansione e viene utilizzata più di frequente.
- Alcune interruzioni del servizio non rappresentano un problema (l'assistenza non è fondamentale per la produttività aziendale). Desiderate assistenza tecnica telefonica durante gli orari di ufficio standard dal lunedì al venerdì.
- Gli utenti aziendali utilizzano soluzioni di videoconferenza di frequente per un'ampia gamma di applicazioni.

Scegliete Premier Support se:

- Disponete di esperti tecnici in soluzioni di videoconferenza in grado di fornire assistenza per l'utilizzo di tali strumenti.
- Molti problemi di connessione possono essere risolti dal personale tecnico e non è necessario risolvere i problemi nello stesso giorno (non è necessaria l'assistenza 24 ore su 24, 7 giorni su 7).
- Quando l'assistenza tecnica telefonica di Polycom rileva un problema, è sufficiente che la sostituzione dei componenti avvenga il giorno lavorativo successivo.
- È possibile che l'infrastruttura delle soluzioni di videoconferenza si espanda.

| | Elite | AdvancedAccess | Premier Onsite | Premier |
|--|------------|----------------|-----------------------|-----------------------|
| Elite Service Manager | ▪ | | | |
| Elite Service Engineer | ▪ | | | |
| Service Engineer assegnato | | ▪ | | |
| Accesso 24 ore su 24, 7 giorni su 7 all'assistenza tecnica specifica per account | ▪ | ▪ | | |
| Controllo della versione software | ▪ | | | |
| Strumenti di report migliorati | ▪ | | | |
| Analisi della causa primaria | ▪ | | | |
| Gestione degli aggiornamenti | ▪ | | | |
| Gestione delle risorse | ▪ | ▪ | | |
| Report sull'utilizzo mensile | ▪ | | | |
| Assistenza in sede | ▪ | ▪ | ▪ | |
| Assistenza telefonica 24 ore su 24, 7 giorni su 7 | ▪ | ▪ | | |
| Assistenza tecnica telefonica | Illimitata | Illimitata | Orario di ufficio L-V | Orario di ufficio L-V |
| Aggiornamenti e upgrade software | ▪ | ▪ | ▪ | ▪ |
| Sostituzione avanzata di parti | ▪ | ▪ | ▪ | ▪ |
| Supporto di livello superiore | ▪ | ▪ | ▪ | ▪ |
| Assistenza online | ▪ | ▪ | ▪ | ▪ |

Funzioni

Elite Service Manager (ESM) - Ai clienti Elite viene assegnato un ESM per account per gestire le attività di assistenza e fornire informazioni e consulenza in modo proattivo. L'ESM è il vostro unico punto di contatto per iniziare, gestire e riferire tutte le attività dell'assistenza Elite e fornisce procedure di escalation per tutti i problemi o relative ai servizi e ai prodotti. *Solo Elite Service.*

Elite Service Engineer (ESE) - L'ESE è la prima risorsa tecnica dell'ESM. L'ESE gestisce le procedure di escalation, tiene informato l'ESM, propone raccomandazioni per il piano di installazione, il controllo di versione per l'upgrade di prodotti hardware e software e offre la supervisione dell'installazione degli upgrade di sistema. *Solo Elite Service.*

Risorse aggiuntive - Sono disponibili ESM e ESE aggiuntivi per fornire assistenza avanzata ai clienti Elite con soluzioni altamente decentralizzate Polycom. Per questa opzione sono previsti costi aggiuntivi. Per ulteriori informazioni, contattare un rappresentante di vendita dei servizi Polycom. *Solo Elite Service.*

Accesso all'assistenza tecnica specifica per account - Il servizio Elite comprende assistenza telefonica dedicata per il proprio account da parte del team di assistenza clienti in grado di soddisfare le esigenze di manutenzione aziendali perché già al corrente dell'installazione esistente. *Servizi Elite e AdvancedAccess.*

Analisi causa primaria - Questa analisi include misure preventive che consentono di individuare la radice di un problema per individuarne la causa e consigliare azioni correttive per evitare il ripetersi dello stesso problema. *Solo servizi Elite.*

Service Engineer assegnato (ASE) - L'ASE sarà il contatto tecnico assegnato responsabile di tutti gli aspetti dell'assistenza tecnica. L'ASE disporrà di una conoscenza approfondita del vostro ambiente e farà parte di un team dedicato a fornire servizi di assistenza avanzata. *Solo servizio AdvancedAccess.*

Riunioni sullo stato del programma - L'ESM di Polycom terrà delle riunioni regolari sullo stato di avanzamento con il contatto designato dal cliente per discutere di temi quali: stato del programma, azioni e nuove iniziative. Gli ordini del giorno comprendono un report riguardante 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. *Solo Elite Service.*

Controllo della versione software - Un tecnico propone raccomandazioni per il piano di installazione, nonché la supervisione dell'installazione di tutti gli upgrade di prodotti hardware e software. *Solo Elite Service.*

Gestione degli aggiornamenti - Polycom collabora attivamente con i clienti fornendo consulenza, servizi di pianificazione e installazione di tutti gli aggiornamenti dei prodotti Polycom. Tali servizi di assistenza prendono in considerazione l'ambiente del cliente e le procedure operative standard che riducono rischi ed eventuali impatti per l'azienda. Tutti gli interventi di assistenza verranno eseguiti in remoto. *Solo Elite Service.*

Gestione delle risorse - Polycom manterrà un elenco delle risorse per tutti i prodotti Polycom coperti dal programma di assistenza Polycom AdvancedAccess e fornirà mensilmente copia di tale elenco al cliente. *Solo servizi Elite e AdvancedAccess.*

Report sull'utilizzo mensile – Su richiesta, Polycom fornirà un report sull'utilizzo mensile relativo a tutti gli endpoint coperti dal contratto Elite. Tale report standardizzato si baserà sul "report sull'utilizzo degli endpoint" generato dal sistema CMA 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 CMA e per il quale sono disponibili CDR del mese precedente. *Solo Elite Service.*

Assistenza in sede – Un servizio opzionale grazie al quale un tecnico si reca in sede dal cliente per risolvere i problemi tecnici che non sono risolvibili in remoto. Incluso con Premier Onsite e in Elite con Premier Onsite.

Assistenza tecnica telefonica 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 – Fornisce l'accesso al servizio di assistenza telefonica fornito dai tecnici dell'assistenza tecnica 24 ore su 24 e 7 giorni su 7.

Assistenza tecnica telefonica illimitata – Fornisce l'accesso al servizio di assistenza telefonica fornito dai tecnici sulla base dell'ordine di arrivo. L'assistenza telefonica è disponibile durante gli orari di ufficio standard del Paese del centro per il quale si richiede assistenza, dal lunedì al venerdì o in base ad accordi specifici, ad esclusione delle festività nazionali e locali indicate da Polycom.

Aggiornamenti e upgrade software – Offre aggiornamenti e upgrade software. Gli aggiornamenti software consentono di correggere gli errori dei software. Gli upgrade software costituiscono la fornitura delle principali caratteristiche e funzionalità dei prodotti Polycom, disponibili per il download secondo le proprie esigenze o in modo automatico.

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.

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 (autorizzazione di rinvio di materiale), assistenza attivazione, Frequently Asked Questions (FAQ) e molte altre funzioni.

** I servizi Elite e AdvancedAccess sono venduti sotto forma di upgrade di Premier o Premier Onsite e comprende i relativi servizi.*

Ulteriori informazioni

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

Informazioni su Polycom

Polycom è il leader mondiale nel settore delle soluzioni di comunicazioni unificate (UC) basate su standard per telepresenza, video e voce supportati dalla piattaforma Polycom® RealPresence™. La piattaforma RealPresence è interoperabile con la più ampia gamma di dispositivi e applicazioni aziendali, mobili e di social networking. Oltre 400.000 organizzazioni si affidano alle soluzioni Polycom per collaborare e organizzare riunioni dal vivo da qualsiasi posto, per lavorare in modo più produttivo ed efficace con colleghi, partner, clienti vecchi e potenziali. Polycom, insieme al suo ampio ecosistema di partner, offre ai clienti il massimo in termini di costo totale di proprietà, scalabilità e sicurezza sia in loco, in hosting o tramite cloud.

Per ulteriori informazioni, visitate il sito www.polycom.eu, chiamate il numero 800789507 oppure contattate il vostro rappresentante di vendita Polycom.

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

Polycom EMEA
270 Bath Road, Slough, Berkshire SL1 4DX, UK
T +44 1753 723282 | F +44 (0) 1753 723010
www.polycom.eu

Polycom Italy S.r.l.
Largo Donegani, 2, 20121 Milano
T +800 78 95 07 | F +39 02 5821 5400
www.polycom.eu

