

Polycom® Global Services

Servizi di supporto



Potete contare su di noi, sempre e ovunque

Polycom Global Services si augura che voi scegliate sempre l'opzione di assistenza più adatta alle vostre esigenze. Sappiamo che le scelte vengono operate in base a fattori aziendali individuali. Tutti i nostri servizi sono progettati per fornire il livello di assistenza e di esperienza tecnica necessario sempre e ovunque.

Perché acquistare un servizio di assistenza?

- Il contatto diretto con il tecnico e il responsabile di assistenza dell'account specifico consente di risparmiare risorse economiche, in termini di tempo e di personale (disponibile solo per i servizi di assistenza Elite).
- La maggior parte dei reparti IT e dei servizi di comunicazione sono consapevoli di non poter soddisfare tutte le esigenze relative all'assistenza tecnica dei loro clienti, soprattutto in relazione 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 ad assistenza illimitata per domande tecniche, nonché sostituzione e aggiornamento dell'attrezzatura è fondamentale per l'ottimizzazione e l'uso degli strumenti 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 assistenza che offrano la garanzia di massima disponibilità e usabilità dei prodotti.

Quale servizio Global Support Services si adatta meglio alle vostre esigenze?

Se le vostre esigenze corrispondono alla seguente descrizione, la soluzione migliore è rappresentata da Elite Service:

- Si dispone di una soluzione di videoconferenza complessa.
- Si desidera un servizio di assistenza tecnica costituito da esperti di soluzioni di videoconferenza che conoscano l'ambiente aziendale disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7.
- L'azienda è costituita da utenti di alto profilo che utilizzano soluzioni di videoconferenza di frequente.
- Lo staff tecnico esperto in soluzioni di videoconferenza presente in azienda è limitato.
- Gli utenti aziendali desiderano la disponibilità massima (si desidera accedere al servizio di assistenza e ai dispositivi in modo immediato). È inoltre possibile che sia necessaria assistenza diagnostica in sede periodica.
- I clienti aziendali usano soluzioni di videoconferenza da diverse sedi e in tutto il mondo.

Se le vostre esigenze corrispondono alla seguente descrizione, la soluzione migliore è rappresentata dai servizi di assistenza Premier Plus:

- Si dispone di esperti tecnici per soluzioni di videoconferenza, ma si desidera 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). Si desidera 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.

Se le vostre esigenze corrispondono alla seguente descrizione, la soluzione migliore è rappresentata dai servizi di assistenza Premier:

- Si dispone di esperti tecnici per 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.

Servizi di assistenza Polycom Global Services

Panoramica dei servizi di assistenza Polycom

	Elite*	Premier Plus	Premier
Elite Service, Manager	•		
Elite Service, Engineer	•		
Accesso all'assistenza tecnica specifica per account 24 ore su 24, 7 giorni su 7	•		
Riunioni aziendali sullo stato di avanzamento	•		
Controllo versione	•		
Assistenza on-site	Opzionale	•	
Assistenza tecnica telefonica illimitata	•	•	•
Aggiornamenti e upgrade software	•	•	•
Sostituzione ultra rapida dei componenti	•	•	•
Supporto di livello superiore	•	•	•
Assistenza online	•	•	•

Funzioni

Elite Service Manager (ESM) assegnato - Ai clienti Elite viene assegnato un ESM per account per gestire le attività di assistenza e fornire informazioni e consulenze proattive. 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) assegnato - 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 implementazione, il controllo di versione per l'upgrade di prodotti hardware e software, nonché la supervisione dell'implementazione 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 - Elite Service comprende assistenza telefonica dedicata per il proprio account da parte del team di assistenza clienti in grado di soddisfare le esigenze di manutenzione aziendali 24 ore su 24, 7 giorni su 7, poiché già al corrente dell'implementazione esistente. *Solo Elite Service.*

Riunioni aziendali sullo stato di avanzamento - 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 casi specifici RMA aperti con il loro stato e piani d'azione e i casi specifici chiusi con la relativa risoluzione. *Solo Elite Service.*

Controllo versione - Un tecnico propone raccomandazioni per il piano di implementazione, nonché la supervisione dell'implementazione di tutti gli upgrade di prodotti hardware e software.

Assistenza on-site - 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 nei servizi Premier Plus ed Elite con Premier Plus.

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.

** Elite Service viene venduto sotto forma di upgrade di Premier o Premier Plus e comprende i relativi servizi.*

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.

Polycom (Italy) S.r.l.
Via Rivoltana 2/d, 20090 Segrate, MI
+800 13 55 98 o +800 13 55 98
www.polycom.it

Polycom EMEA
270 Bath Road, Slough, Berkshire SL1 4DX, UK
0800 015 2882 or +44 (0)1753 723000
www.polycom.co.uk

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

