

Polycom® Global Services

Assistance Polycom AdvancedAccess™



Un intervenant désigné qui connaît votre environnement vous prête assistance

Accès à l'assistance téléphonique en cas de besoin, 24 h / 24 et 7 j / 7

Rapport sur les équipements permettant de gérer la question de visibilité sur vos investissements

Mise en contact prioritaire avec l'équipe du service d'assistance AdvancedAccess par le biais d'une méthode de communication désignée

Que vous soyez une grande entreprise ou une PME, Polycom Global Services sait pertinemment que vos environnements de communication prennent de l'ampleur et que leur interdépendance ne cesse de croître au sein de votre infrastructure informatique. Parce que votre environnement se développe et que vous centralisez vos communications, votre service d'assistance implique lui aussi quelques changements et évolutions.

A l'instar de toutes les entreprises, vous souhaitez optimiser vos investissements technologiques. Vous voulez également être sûr que vos utilisateurs bénéficient de la meilleure expérience possible et, par conséquent, se servent de plus en plus de vos systèmes de visioconférence. Par ailleurs, vous devez gérer correctement vos investissements en matière de visioconférence en vous assurant que tous vos équipements bénéficient des dernières fonctionnalités disponibles. L'objectif est clair : tirer parti des nouvelles technologies comme l'utilisation réduite de la bande passante offerte par notre solution H.264 High Profile.

En interne, vous ne disposez pas forcément de techniciens spécialisés dont la mission serait de répondre à tous vos besoins en communication. Néanmoins, lorsqu'il vous faut une aide extérieure, vous pouvez vous tourner vers le service d'assistance Polycom® AdvancedAccess™. Ce service vous aide à gérer vos équipements et vous propose une solution relais pour Polycom Premier, Premier Onsite et ImmersiveCare.

Un service d'assistance adapté à vos besoins

Disponible 24 h / 24 et 7 j / 7, le service d'assistance Polycom AdvancedAccess vous garantit une mise en contact prioritaire avec l'équipe AdvancedAccess par le biais de notre centre d'appels techniques. Durant les heures ouvrées, un ingénieur de service désigné (appelé « ASE ») mettra à profit les connaissances qu'il a de votre environnement et des vos équipements Polycom pour répondre efficacement à vos demandes d'assistance technique et résoudre vos problèmes.

En proposant le programme AdvancedAccess dans le cadre de nos offres de services Premier et ImmersiveCare, nous vous proposons plusieurs solutions adaptées à chaque type de besoins. Si vous optez pour le service AdvancedAccess Premier Onsite, vous choisissez de bénéficier d'une assistance sur site assurée par un ingénieur Polycom qui se rendra sur place pour résoudre les problèmes techniques. Pour recevoir des pièces de remplacement en express sur votre site, vous pouvez opter pour le service AdvancedAccess Premier et bénéficier ensuite d'une assistance technique par téléphone. Ces deux programmes vous permettent de contacter le service d'assistance technique par téléphone durant les heures ouvrées, de profiter des mises à niveau et des mises à jour logicielles disponibles et d'accéder à notre portail d'assistance en ligne 24 h / 24 et 7 j / 7. Enfin, pour l'assistance dédiée aux systèmes de téléprésence immersive, nous vous invitons à choisir le service AdvancedAccess ImmersiveCare.

L'assistance Polycom AdvancedAccess constitue la première étape pour accéder à nos solutions de service avancées. Parce que votre stratégie de communication prend de l'ampleur, vous aurez certainement l'occasion de passer au service Elite de Polycom. Ce programme d'assistance proactif est assuré par des ingénieurs et responsables désignés, qui interviennent en communiquant directement avec vous, afin de s'assurer que la solution dont vous disposez répond à vos besoins professionnels et affiche des performances optimales. (Pour obtenir la fiche technique des services Elite de Polycom, renseignez-vous auprès de votre fournisseur de solutions ou rendez-vous sur le site www.polycom.com.)

	AdvancedAccess	Premier Onsite	Premier
Ingénieur de service désigné	Oui	Non	Non
Accès à l'assistance téléphonique spécifique au compte	Oui	Non	Non
Rapport sur les équipements	Oui	Non	Non
Assistance sur site	Inclus avec Premier Onsite	Oui	Non
Assistance technique par téléphone	24 h/24, 7 j/ 7	Heures ouvrées du lundi au vendredi	Heures ouvrées du lundi au vendredi
Mises à niveau et mises à jour logicielles	Inclus avec l'offre de base	Oui	Oui
Le remplacement express de pièces	Inclus avec l'offre de base	Oui	Oui
Assistance en ligne	Inclus avec l'offre de base	Oui	Oui

Caractéristiques

Ingénieur de service désigné (ASE) : Polycom attribuera au compte client un ingénieur de service désigné (ASE). L'ASE connaîtra avec précision la solution Polycom et l'environnement de collaboration du client. Il se charge de gérer et de résoudre toutes les demandes d'assistance technique. Service AdvancedAccess uniquement.

Accès à l'assistance technique spécifique au compte : le service Polycom AdvancedAccess inclut l'assistance téléphonique spécifique au compte qui garantit une mise en contact prioritaire avec l'équipe des services avancés. Les membres de cette équipe connaissent votre déploiement et sont, par conséquent, capables de répondre à vos besoins en termes d'assistance technique et de maintenance. Service AdvancedAccess uniquement.

Rapport sur les équipements : Polycom détiendra une liste de tous les produits Polycom couverts par les termes du programme de service Polycom AdvancedAccess et fournira cette liste au client une fois par mois. Services AdvancedAccess uniquement.

Assistance sur site : ce service est facultatif et consiste à envoyer un ingénieur sur site afin qu'il trouve une solution aux problèmes qui ne peuvent être résolus à distance. Inclus dans les offres de services Premier Onsite et AdvancedAccess avec Premier Onsite.

Assistance technique par téléphone 24 h / 24 et 7 j / 7 : permet de contacter des ingénieurs mobilisés pour vous aider à résoudre vos problèmes par téléphone 24 h / 24 et 7 j / 7.

Assistance technique par téléphone durant les heures ouvrées : permet de contacter en illimité, selon l'ordre d'appel, des ingénieurs mobilisés pour vous aider à résoudre vos problèmes par téléphone. L'assistance téléphonique est joignable pendant les horaires d'ouverture standard dans le pays du centre de support désigné du lundi au vendredi, sauf jours fériés nationaux et locaux respectés par Polycom.

Mises à niveau et mises à jour logicielles : vous permet d'accéder à des mises à niveau et à des mises à jour logicielles. Les mises à jour logicielles corrigent les erreurs logicielles. Les mises à niveau logicielles vous fournissent les principales fonctions et fonctionnalités publiées. Vous pouvez les télécharger vous-même lorsque vous le souhaitez ou programmer des téléchargements automatiques.

Remplacement express de pièces : remplacement express des pièces du matériel en panne couvert. Dans les cas où le personnel de l'assistance technique téléphonique confirme une panne de matériel ou un dysfonctionnement indéniable, une pièce de rechange est expédiée le jour même et livrée le jour ouvrable suivant. Dans certaines régions, les restrictions locales applicables aux heures de collecte ainsi que des retards aux douanes peuvent affecter le délai de livraison.

Assistance en ligne : permet d'accéder à la base de connaissances technique et complète de Polycom disponible en ligne, qui inclut des conseils techniques, une fonction de recherche et de requête, un accès aux logiciels à télécharger, une page de ressources RMA, une assistance à l'activation des logiciels, une Foire Aux Questions (FAQ) et une multitude d'autres fonctions.

Le service d'assistance Polycom AdvancedAccess est vendu en tant que mise à niveau des offres Premier ou Premier Onsite et inclut leurs services respectifs.

L'ensemble du matériel Polycom de votre environnement doit être couvert par un contrat d'assistance AdvancedAccess. L'acquisition du service d'assistance AdvancedAccess doit s'effectuer lorsque vous devenez titulaire du contrat Premier Onsite ou Premier. Il est important de souligner que tous les équipements couverts par le programme AdvancedAccess peuvent bénéficier des dernières mises à niveau logicielles disponibles. Ainsi, vous pourrez profiter des nouveautés mises à disposition et gérer facilement vos programmes de mises à jour.

En savoir plus

Polycom Global Services propose une large gamme de services à travers le monde, notamment des services professionnels, des formations, des services de téléprésence, ainsi que des services sans fil. Pour obtenir plus d'informations, contactez votre représentant commercial Polycom ou consultez la page des services ou de l'assistance sur le site www.polycom.com.

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.co.uk

Polycom France
Tour Franklin, 24^e étage, 100/101
Terrasse Boieldieu, La Défense 8, 92042 Paris
T 0800-900-566 | F +33 (0) 1 41 32 19 98
www.polycom.fr

