

Polycom® Global Services

Services de maintenance de la téléprésence immersive



Notre expérience pour protéger votre investissement

Polycom Global Services propose assistance et services aux clients des secteurs des communications et de la collaboration depuis bientôt 20 ans. En soutenant votre environnement, Polycom et ses partenaires peuvent vous aider à maximiser l'utilisation par votre société de la téléprésence immersive avec une disponibilité optimale, afin d'obtenir un retour sur investissement (RSI) plus rapide.

Maintenance de la téléprésence immersive : l'assistance au bon endroit et en temps voulu

Avec le service de maintenance de la téléprésence immersive, nous nous efforçons de dépasser vos attentes d'assistance et de maximiser votre expérience de téléprésence Polycom® RPX™ HD et TPX™ HD. Une bonne maintenance permet à votre solution de délivrer des résultats optimaux. Vous maximisez ainsi votre utilisation de la solution et vous accélérez votre retour sur investissement. Avec les services de maintenance de la téléprésence immersive de Polycom Global Services, chaque fois que vous avez une question ou besoin d'une assistance, Polycom et ses partenaires sont là pour vous.

Les clients de la téléprésence immersive étant répartis partout dans le monde, il peut être difficile d'assurer une assistance constante et efficace offrant toutes les compétences nécessaires dans toutes les zones géographiques. De plus, le personnel informatique du client est souvent surchargé de travail avec les projets existants et il peut ne pas avoir le temps d'assurer une formation supplémentaire sur les solutions de téléprésence pour en soutenir l'utilisation dans l'entreprise. Enfin, beaucoup d'entreprises étant évaluées sur leur retour sur investissement, une réponse rapide et efficace est essentielle pour maximiser la disponibilité et l'utilisation.

La maintenance de la téléprésence immersive de Polycom est la plus appropriée pour les entreprises disposant de grands services d'informatique et déployant des solutions de téléprésence immersive au niveau régional ou dans des endroits ciblés. Pour les environnements présentant des exigences de service plus élevées ou nécessitant une réponse sur site plus rapide ou des délais de livraison de pièces de rechange plus courts, nous offrons plusieurs autres options d'assistance.

Service Elite de téléprésence immersive

Selon le personnel spécialisé dont vous disposez en interne et la taille de votre déploiement, une mise à niveau vers le service Elite de téléprésence immersive de Polycom peut être à envisager. Ce service ajoute aux éléments standard du service de maintenance de téléprésence immersive les ressources suivantes : Service Elite, Directeur du service Elite (ESM) et Ingénieur du service Elite (ESE).

- ESM : gère tous les aspects de votre expérience de téléprésence immersive et vous sert de point de contact unique pour tous vos besoins en matière d'assistance
- ESE : assure la gestion technique des ressources Polycom internes et gère les aspects techniques de votre solution de téléprésence immersive

Le service de maintenance de la téléprésence immersive de Polycom inclut un grand nombre de tâches d'assistance qui protègent votre investissement, notamment :

- Assistance technique par téléphone illimitée 24 h/24, 7 j/7
- Assistance avec transfert des problèmes au service adéquat
- Intervention sur site 8 heures par jour, 5 jours par semaine, réponse le lendemain si jour ouvré
- Remplacement express de pièces pour les composants technologiques
- Mises à jour et mises à niveau logicielles, incluant le contrôle de version
- Maintenance préventive

Services de maintenance de la téléprésence immersive

Le service Elite de téléprésence immersive de Polycom est le plus approprié pour les entreprises déployant des solutions de téléprésence immersive dans un grand nombre de zones géographiques et dans des environnements complexes.

Services de maintenance et Service Elite de téléprésence immersive Polycom

	Service Elite de téléprésence immersive	Maintenance de la téléprésence immersive
Directeur du service Elite	X	
Ingénieur du service Elite	X	
Équipement du service Elite	X	
Réunions périodiques de révision commerciale	X	
Maintenance préventive	X	X
Intervention sur site 8 heures par jour, 5 jours par semaine, réponse le lendemain si jour ouvré	X	X
Assistance technique téléphonique permanente	X	X
Mises à niveau et mises à jour logicielles	X	X
Remplacement express de pièces	X	X
Assistance avec transfert des problèmes au service adéquat	X	X
Assistance en ligne	X	X

Fonctions

ESM désigné : un ESM est désigné pour se charger de votre compte. Il gère les activités d'assistance, vous communique des renseignements et des conseils de manière proactive et constitue votre point de contact unique pour initialiser, gérer et rendre compte de toutes les activités du service Elite. L'ESM se charge de la gestion de l'escalade des questions techniques liées au service et au produit. *Service Elite de téléprésence immersive uniquement.*

ESE désigné : l'ESE est la principale ressource technique des ESM. L'ESE gère les escalades, tient l'ESM au courant, propose des recommandations de déploiement, se charge du contrôle de version des mises à niveau de produits logiciels et matériels et du contrôle du déploiement des mises à niveau système. *Service Elite de téléprésence immersive uniquement.*

Équipement du service Elite : au cours de la procédure d'intégration d'un nouveau client Elite de téléprésence immersive, tous les produits couverts par le contrat de service Elite sont examinés. La documentation de cet équipement sera fournie au client. *Service Elite de téléprésence immersive uniquement.*

Réunions périodiques de révision commerciale : l'ESM organise des révisions commerciales périodiques avec le point de contact désigné de chaque client. Divers sujets peuvent alors être abordés, tels que l'état du programme, les démarches engagées, les nouvelles initiatives, la révision des cas ouverts et clos et l'état des autorisations de renvoi de matériel (RMA).

Maintenance préventive : deux fois par an, Polycom effectue une maintenance préventive sur site des composants de la technologie de téléprésence immersive.

Intégration au service Elite : inventaire des ressources, alignement des processus, informations sur le contact et autres tâches permettant d'optimiser l'expérience du client du service Elite.

Intervention sur site 8 heures par jour, 5 jours par semaine, réponse le lendemain si jour ouvré : en cas de panne de composants technologiques ne pouvant être résolue à distance, pour la satisfaction du client, nous fournissons une réponse sur site le lendemain si jour ouvré par un ingénieur technique pour résoudre le problème.

Assistance technique téléphonique illimitée : le service de maintenance de la téléprésence immersive vous permet de contacter des ingénieurs mobilisés pour vous aider à résoudre vos problèmes au téléphone. L'assistance téléphonique de Polycom est disponible en permanence pour les clients de la téléprésence immersive bénéficiant d'un contrat de maintenance.

Remplacement express de pièces : remplacement express des pièces du matériel en panne couvert. Dans les cas où le personnel de l'assistance technique par téléphone détecte une panne de matériel ou un dysfonctionnement indéniable, une pièce de rechange est expédiée le jour même et livrée le jour ouvrable suivant (soumis aux restrictions locales applicables aux heures de collecte). Dans certains pays, les formalités douanières peuvent également avoir une incidence sur les délais de livraison. Veuillez noter que les consommables tels que les ampoules et les lampes de projecteur ne sont pas pris en charge.

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.

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

En savoir plus

Polycom Global Services propose une large gamme de services à travers le monde, notamment des services d'assistance, des services professionnels, des formations, ainsi que des services sans fil. Pour plus d'informations, contactez votre partenaire agréé Polycom ou votre représentant commercial Polycom, ou rendez-vous 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 0800 015 2882 | F +44 (0) 1753 723010
www.polycom.co.uk

Polycom France
Tour Franklin, 24e 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

