



Polycom® Global Services
Services d'assistance

Polycom Global Services souhaite vous aider à choisir les options d'assistance les mieux adaptées à vos besoins. Nous sommes conscients que vous avez pris votre décision en fonction de plusieurs facteurs propres à votre environnement professionnel. C'est pourquoi toutes nos options de service sont conçues pour vous garantir le meilleur niveau d'assistance et d'expertise technique, en tout lieu et à tout moment.

Pourquoi souscrire à une assistance ?

- Vous pouvez contacter directement l'ingénieur et le responsable de votre compte afin de leur poser vos questions. Ainsi, vous économisez du temps, de l'argent et des investissements en ressources. *Service Elite uniquement.*
- La plupart des services d'informatique et de communication réalisent qu'ils sont dans l'incapacité de répondre à tous les besoins informatiques de leurs clients, particulièrement les besoins relatifs à la conférence et à la collaboration.
- Ces services sont également conscients de l'évolution constante de ces technologies et de la difficulté à se tenir informé des dernières innovations et mises à jour logicielles, notamment dans le domaine de la conférence.
- Ce service vous permet d'accéder à une assistance illimitée pour poser des questions techniques, obtenir un matériel de remplacement et actualiser le matériel, ce qui est primordial pour la disponibilité et l'utilisation du matériel de conférence par l'utilisateur final.
- Après avoir investi dans une solution de conférence et de collaboration, la plupart des clients souhaitent optimiser leur retour sur investissement en souscrivant des services d'assistance pour permettre de garantir le temps de disponibilité et la facilité d'utilisation de cette solution.

Quel service international d'assistance Polycom correspond le mieux à vos besoins ?

Choisissez le Service Elite de Polycom dans le cas suivant :

- Vous possédez un système de conférence complexe (par exemple, 3 à 4 produits de l'infrastructure Polycom UC et plus de 60 terminaux).
- Vous souhaitez pouvoir faire appel 24h/24 et 7j/7 à des techniciens spécialisés dans les conférences qui connaissent votre environnement et votre situation.
- Vos utilisateurs sont actifs et utilisent très fréquemment les outils de conférence.
- Vous employez un nombre restreint de techniciens spécialisés dans le domaine de la conférence.
- Vos utilisateurs sont particulièrement exigeants en termes de disponibilité (ce qui signifie que vous avez besoin très rapidement des conseils d'un ingénieur ou de pièces de rechange). Vous êtes également susceptible d'avoir un besoin ponctuel de diagnostic sur site.
- Certains de vos clients utilisent du matériel de conférence internationale et communiquent depuis différents endroits.

Remarque : tous les produits Polycom doivent être couverts par le service Elite. Non accessible pour les systèmes individuels

Choisissez l'assistance Polycom® AdvancedAccess dans le cas suivant :

- Vous avez besoin d'un service haut de gamme mais votre environnement de conférence n'est pas très étendu (par exemple, 2 produits de l'infrastructure Polycom UC et 30 terminaux).
- Vous souhaitez pouvoir faire appel 24h/24 et 7j/7 à des techniciens spécialisés dans les conférences qui connaissent votre environnement et votre situation.
- Vous employez un nombre restreint de techniciens spécialisés dans le domaine de la conférence.
- Vos utilisateurs sont spécialisés.

Remarque : tous les produits Polycom doivent être couverts par l'assistance AdvancedAccess. Non accessible pour les systèmes individuels

Choisissez l'assistance Premier Onsite dans le cas suivant :

- Vous avez des experts techniques à votre disposition mais souhaitez qu'un ingénieur puisse venir sur site le jour ouvrable suivant afin de trouver une solution aux problèmes qui ne peuvent être résolus à distance.
- Votre environnement de conférence est en passe de s'agrandir et d'être utilisé plus fréquemment.
- Les interruptions de service ponctuelles ne vous posent pas de problème (votre besoin d'assistance n'est pas vital). Vous avez besoin de contacter l'assistance technique aux horaires d'ouverture standard, du lundi au vendredi.
- Vos utilisateurs utilisent des outils de conférence fréquemment, pour toute une gamme d'applications.

Choisissez l'assistance Premier dans le cas suivant :

- Vous disposez en interne de vos propres techniciens spécialisés dans le domaine de la conférence pour répondre à vos besoins en la matière.
- Votre personnel technique est en mesure de résoudre nombre de problèmes de connexion. Vous n'avez pas besoin de trouver une solution à vos problèmes le jour même (vous n'avez donc pas besoin d'une assistance 24h/24, 7j/7).
- Une fois le problème diagnostiqué par l'assistance technique de Polycom au téléphone, cela vous convient de recevoir la pièce de rechange le jour ouvrable suivant.
- Vous pourriez améliorer et développer votre utilisation des outils de conférence.

	Elite	AdvancedAccess	Premier Onsite	Premier
Directeur du service Elite	▪			
Ingénieur du service Elite	▪			
Ingénieur de service désigné		▪		
Accès à l'assistance technique spécifique au compte 24h/24 et 7j/7	▪	▪		
Contrôle des versions logicielles	▪			
Création de rapports optimisée	▪			
Analyse de la cause première	▪			
Gestion des mises à niveau	▪			
Gestion des actifs	▪	▪		
Rapport mensuel d'utilisation	▪			
Assistance sur site	▪	▪	▪	
Assistance téléphonique 24h/24 et 7j/7	▪	▪		
Assistance technique par téléphone	Illimitée	Illimitée	Heures ouvrées du lundi au vendredi	Heures ouvrées du lundi au vendredi
Mises à niveau et mises à jour logicielles	▪	▪	▪	▪
Remplacement express de pièces	▪	▪	▪	▪
Assistance avec transfert des problèmes au service adéquat	▪	▪	▪	▪
Assistance en ligne	▪	▪	▪	▪

Caractéristiques

Directeur du service Elite (ESM) : lorsque vous êtes client Elite, un ESM est désigné pour se charger de votre compte. Il gère les activités d'assistance et vous communique des renseignements et des conseils proactifs. L'ESM est votre point de contact unique pour initialiser, gérer et rendre compte de toutes les activités du service Elite ; il se charge également de la gestion de l'escalade des questions techniques liées au service et au produit. *Service Elite uniquement.*

Ingénieur du service Elite (ESE) : 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 uniquement.*

Ressources supplémentaires : des directeurs (ESM) et ingénieurs (ESE) supplémentaires sont disponibles pour fournir un support amélioré aux clients Elite disposant de solutions Polycom hautement décentralisées. Des frais supplémentaires s'appliquent pour cette option. Contactez votre représentant commercial Polycom pour obtenir de plus amples informations. *Service Elite uniquement.*

Accès au support technique spécifique au compte : accès téléphonique spécifique à votre compte pour vous permettre d'entrer en relation avec l'équipe d'assistance clientèle qui connaît votre installation afin qu'elle puisse répondre à vos attentes en matière d'assistance technique et de maintenance 24 h/24, 7 j/7. *Services Elite et AdvancedAccess.*

Analyse de la cause première : mesures préventives permettant d'identifier la cause des problèmes prioritaires. Il s'agit de comprendre leur cause puis de définir et de recommander les mesures correctrices permettant d'éviter leur réapparition. *Services Elite uniquement.*

Ingénieur de service désigné (ASE) : l'ASE sera votre contact technique désigné pour tous les aspects de l'assistance technique. L'ASE est familiarisé à votre environnement et fait partie d'une équipe de services avancés destinée à vous aider. *Service AdvancedAccess uniquement.*

Réunions d'évaluation du programme : l'ESM Polycom organise régulièrement des réunions avec le point de contact désigné du client, au cours desquelles sont traitées diverses questions portant par exemple sur l'état du programme, les démarches engagées et les nouvelles initiatives. Divers sujets peuvent être abordés, tels que : le nombre de cas ouverts, le nombre de RMA (Autorisation de renvoi de matériel) ouverts, les cas spécifiques ouverts avec leur état et les plans d'action, ainsi que les cas spécifiques clos avec leurs conclusions. *Service Elite uniquement.*

Contrôle de version logicielle : un ingénieur travaille avec vous afin de recommander, de planifier le déploiement et d'assurer le contrôle du déploiement de toutes les mises à niveau de produits matériels et logiciels. *Service Elite uniquement.*

Gestion des mises à niveau : Polycom travaille avec le client pour conseiller, planifier et fournir un aperçu de déploiement de l'ensemble des mises à niveau de produit Polycom. Cette assistance s'inscrit dans le cadre de l'environnement du client et des procédures opérationnelles standard afin de minimiser tout risque et impact. L'intégralité de cette assistance s'effectuera à distance. *Service Elite uniquement.*

Gestion des actifs : Polycom détiendra une liste de tous les produits Polycom couverts par les termes du programme de service AdvancedAccess et fournira cette liste au client une fois par mois. *Services Elite et AdvancedAccess uniquement.*

Rapports mensuels d'utilisation : sur demande, Polycom fournira un rapport mensuel d'utilisation pour tous les terminaux couverts par le contrat Elite. Celui-ci sera basé sur le « rapport d'utilisation de terminaux » du mois précédent que votre organisation aura extrait de son système CMA. Il fournira un récapitulatif du nombre total d'appels et de minutes ainsi que des statistiques d'utilisation pour chaque terminal vidéo Polycom enregistré dans CMA et pour lequel les données CDR du mois précédent sont disponibles. *Service Elite uniquement.*

Support 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. Services Premier Onsite et Elite 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 téléphonique illimitée : permet de contacter selon l'ordre d'appel des ingénieurs mobilisés pour vous aider à résoudre vos problèmes au 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.

Support en ligne : permet d'accéder à une base de connaissances technique, 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.

** Les services Elite et AdvancedAccess sont vendus en tant que mise à niveau des offres Premier ou Premier Onsite et incluent leurs services respectifs.*

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 du support sur le site www.polycom.com.

A propos de Polycom

Polycom est le premier fournisseur mondial dans le domaine des communications unifiées standardisées, avec des solutions de téléprésence, d'audio et de vidéo basées sur la plate-forme Polycom® RealPresence™. La plate-forme RealPresence est compatible avec la plus vaste gamme d'applications et de périphériques professionnels, mobiles et sociaux. Plus de 400 000 entreprises font appel aux solutions de Polycom pour collaborer et se rencontrer en face à face indépendamment du lieu, établissant ainsi des relations plus efficaces et plus productives avec leurs collègues, leurs partenaires, leurs clients existants et leurs prospects. Polycom, en association avec ses nombreux partenaires, propose à ses clients des solutions sur site, hébergées ou dans le cloud qui ont une longueur d'avance sur le terrain du coût total de possession, de l'évolutivité et de la sécurité.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.polycom.eu, téléphonez au 0800 900 566 ou contactez votre représentant commercial 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 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.eu

