

Polycom® Global Services Service Elite

Assistance proactive et personnalisée pour l'ensemble de votre solution de visioconférence



Assistance proactive pour votre solution

Ressources dédiées connaissant votre solution pour une résolution rapide

Accès au support technique 24 h / 24 et 7 j / 7

Visibilité sur la manière dont votre solution est utilisée

Polycom Global Services sait pertinemment que l'interdépendance de vos environnements de communication ne cesse de croître au sein de votre infrastructure informatique, à mesure que vous unifiez vos solutions de communication. Par ailleurs, les processus commerciaux commencent à dépendre fortement des outils de collaboration virtuelle. Votre environnement de communications unifiées est par conséquent de plus en plus important, voire stratégique dans certains cas ; il est donc essentiel que votre équipe d'assistance connaisse parfaitement les spécificités de votre environnement et de vos besoins. Le service Elite offre non pas une assistance pour des produits particuliers, mais une stratégie d'assistance globale qui optimise les performances de votre solution et augmente votre retour sur investissement.

Le service Elite est un service proactif de grande qualité qui vous aide à gérer votre environnement Polycom dispersé dans le monde entier, met à votre disposition des ressources afin de gérer vos requêtes techniques au quotidien et suit l'ensemble de votre investissement Polycom.

Le service Elite offre les éléments suivants :

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 de manière proactive. 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. Votre ESM assure en outre la continuité des informations entre les équipes et organise régulièrement des réunions d'avancement pour faire le point sur les problèmes en suspens, en partenariat avec l'ingénieur du service Elite désigné par Polycom.

Ingénieur du service Elite (ESE)

L'ESE est votre ressource technique clé. 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 (afin de réduire les risques et les conséquences pour votre environnement de production) et supervise le déploiement à distance des mises à niveau système.

Accès au support technique spécifique au compte

Le service Elite vous offre un accès téléphonique spécifique à votre compte pour vous permettre d'entrer en relation avec l'équipe de support qui connaît votre installation et peut répondre de manière efficace à vos attentes en matière de support technique et de maintenance 24 h/24, 7 j/7.

Analyse de la cause première

Sur demande, votre équipe Elite peut exécuter cette mesure préventive destinée à identifier la cause des problèmes prioritaires. Elle peut ensuite recommander des mesures correctrices permettant d'éviter leur réapparition.

Gestion des versions logicielles

Votre équipe Elite vous tiendra informé des versions les plus récentes et la manière dont elles s'appliquent à votre entreprise.

Gestion des mises à niveau

Un ingénieur Polycom travaille avec vous afin de recommander, de planifier et de contrôler le déploiement à distance de toutes les mises à niveau de produits matériels et logiciels. Ce service identifie les interdépendances et les problèmes potentiels dans le but de réduire les risques et les conséquences sur votre environnement de production.

Gestion des actifs

Afin de vous donner une vue d'ensemble de vos outils de collaboration, votre équipe Elite répertoriera l'ensemble du matériel d'infrastructure, de réseau et de terminal de votre environnement Polycom.

Evaluation du programme

Votre ESM Polycom organise régulièrement des réunions d'avancement avec votre point de contact désigné, 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.

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.

Assistance sur site

Ce service est facultatif et consiste à envoyer un ingénieur sur site afin qu'il puisse résoudre les problèmes d'ordre technique qui ne peuvent être résolus à distance. Inclus dans l'offre Premier Onsite.

Ressources supplémentaires en option

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.

L'ensemble du matériel Polycom de votre environnement doit être couvert par un contrat de service Elite. L'acquisition du service Elite 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 service Elite 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 du support 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, 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

