

# Support Services von Polycom®

Weltweit erstklassiger Support

## Vorteile:

**Globale Service-Organisation** - für weltweiten Support in höchster Qualität

**Schnelle Lösung aller Supportanfragen** - zur Minimierung von Ausfallzeiten

**Zugriff auf Experten** - für führendes Videokonferenz- und Collaboration-Know-how

**Breites Spektrum an Serviceangeboten** - für individuelle Anforderungen

**Effiziente Problemlösung** - durch kompetenten Fern- bzw. Vor-Ort-Support

**Unbegrenzter technischer Telefonsupport während der üblichen Geschäftszeiten**

**Software Updates und Upgrades**

## Optimieren Sie Ihr Collaboration-Umfeld mit Technologie von Polycom und steigern Sie den Nutzen für Ihr Unternehmen.



Mit den Serviceangeboten von Polycom können Sie die Videokonferenz- und Collaboration-Technologie von Polycom noch erfolgreicher einsetzen und damit die Auslastung Ihrer Konferenzsysteme sowie den Return-on-Investment steigern.

Weltweit sind bereits tausende Polycom Systeme und Applikationen durch Supportverträge abgesichert. Wir verfügen über das Know-how und die Ressourcen, um bei kürzesten Antwortzeiten einen ausgezeichneten Hard- und Software-Support für Polycom Produkte zu leisten. Damit Sie schnell und effektiv von unseren Supportleistungen profitieren können, unterhalten wir ein globales Netzwerk an Mitarbeitern, Informationen und Werkzeugen.

### Services, die Ihre Anforderungen erfüllen

Die Premier Support Services werden von Polycom direkt bzw. von autorisierten Partnern angeboten und ermöglichen den weltweiten Zugriff auf erstklassige Supportleistungen für alle Polycom Produktlinien. Sie entscheiden sich einfach für das Supportlevel, das Sie für Ihr Unternehmen benötigen.

### Umfassender Support

Als Supportkunde von Polycom profitieren Sie vom Know-how unserer hoch qualifizierten Konferenz- und Collaboration-Experten. Sie können auf unsere umfangreiche Polycom Service-Website zugreifen oder direkt mit unserem Helpdesk Kontakt aufnehmen, wo Support-Ingenieure Ihnen während der üblichen Geschäftszeiten für Anfragen zur Verfügung stehen. Unsere umfassende Wissensdatenbank wird kontinuierlich mit technischen Informationen ergänzt und unterstützt unsere Support-Ingenieure bei der schnellen und effektiven Lösung Ihrer Systemprobleme. Auf der Polycom Service-Website finden Sie aktuelle technische Informationen, Tipps, Software Downloads, Sicherheits-Updates sowie Lösungsempfehlungen. Die aktuellen Upgrades und Updates erhalten Sie unmittelbar nach ihrer Freigabe. Über neue Software Updates werden Sie automatisch informiert, vorausgesetzt Sie haben Ihr Produkt auf der Polycom Website registriert.



**Connect. Any Way You Want.**

VideoVoiceDataWeb

Wir bieten ein umfassendes Portfolio an Support Services. Sie wählen das Supportlevel, das Sie benötigen - von Voll-Support über Back-Up-Support bis hin zur Erweiterung Ihres eigenen Supportteams vor Ort.

## Leistungsmerkmale der Polycom Support Services:

### Unbegrenzter technischer Telefonsupport während der Geschäftszeiten

Sie können auf die umfassende technische Erfahrung unserer Support-Ingenieure bauen, die Sie telefonisch bei der Lösung von Problemen unterstützen. Unsere Hotline steht Ihnen während der üblichen Geschäftszeiten des für Sie zuständigen Support Centers von Montag bis Freitag zur Verfügung, mit Ausnahme nationaler und lokaler Feiertage.

### Eskalationssupport

Mit dieser Option des technischen Supports bietet wir Ihnen ein höheres Supportlevel, das auf die Lösung von komplexesten technischen Problemen ausgelegt ist.

### Online Support

Sie haben Zugriff auf die umfassenden technischen Informationen des Polycom Resource Centers auf der Polycom Website. Das Resource Center bietet technische Tipps, Such- und Frage-Funktionen über die Polycom Wissensdatenbank sowie eine Übersicht an FAQ's (häufig gestellte Fragen).

### Systemtests rund um die Uhr

Für Anwender, die ihr System vor einer wichtigen Videokonferenz testen wollen, hält Polycom rund um die Uhr eine Testeinrichtung für Videokonferenzen bereit. Kontinuierlich abrufbare Video- und Audioquellen ermöglichen schnelle, einfache Zuverlässigkeitstests zu jeder Tages- oder Nachtzeit. Live "Face-to-Face"-Tests mit einem Support-Ingenieur können Sie an Werktagen während der üblichen Geschäftszeiten des für Sie zuständigen Support Centers durchführen.

### Austausch- und Ersatzteilservice

Über diesen Service werden fehlerhafte Hardware-Teile, die durch Ihren Supportvertrag abgedeckt sind, ausgetauscht. Sobald durch unsere Mitarbeiter im Telefonsupport ein Defekt oder eine offensichtliche Fehlfunktion festgestellt wird, veranlassen wir den Versand eines Ersatzteils noch am selben Arbeitstag, so dass es bereits am folgenden Arbeitstag bei Ihnen vorliegt. Verspätungen in der Zolllabfertigung können in bestimmten Regionen allerdings zu Verzögerungen führen. Als Kunde schicken Sie lediglich das fehlerhafte Hardware-Teil an Polycom zurück.

### 30-Tage Reparaturservice

Sollte der technische Telefonsupport feststellen, dass ein Fehler in einem Hardware-Teil oder eine offensichtliche Fehlfunktion vorliegt, schicken Sie das fehlerhafte Teil zur Reparatur oder zum Austausch an Polycom. Innerhalb von 30 Tagen nach Eingang erhalten Sie das reparierte oder ersetzte Teil wieder zurück.

### Software Updates

Unsere Kunden erhalten neue Software Updates unmittelbar nach deren Freigabe. So können gegebenenfalls Software-Fehler beseitigt werden, die verhindern, dass das System entsprechend der Spezifikationen arbeitet.

### Software Upgrades

Software Upgrades versorgen Sie mit neuen Leistungsmerkmalen und Funktionalitäten für Ihr registriertes Polycom Produkt und werden Ihnen unmittelbar nach deren Freigabe zur Verfügung gestellt.

### Vor-Ort-Support - Reaktionszeit nächster Arbeitstag

Sollten Problemfälle nicht remote gelöst werden können, wird bereits am nächsten Arbeitstag ein Service-Techniker von Polycom vor Ort an der Lösung Ihres Problems arbeiten.

## Die Polycom Serviceangebote im Überblick

Polycom Support Services Features	Standard	Premier	Premier Plus
Technischer Telefonsupport	■	■	■
Eskalationssupport	■	■	■
Online Support	■	■	■
24x7-Testeinrichtung für Videokonferenzsysteme	■	■	■
Austausch- und Ersatzteilservice		■	■
30-Tage Reparaturservice	■		
Software Updates	■	■	■
Software Upgrades	■	■	■
Vor-Ort-Support			■

## Weitere Services

### Erweiterte Zeiten für technischen Telefonsupport

Zur Optimierung aller Supportmodelle nach Ihren Anforderungen stehen weitere Optionen zur Verfügung. Sprechen Sie mit Ihrem Polycom Vertriebspartner über die Details.

### Installation und Implementierung

Neben den Support Services bietet Polycom auch Installations- und Implementierungsservices an. Diese beinhalten die Koordinationsaufgaben vor der Installation, die Installation vor Ort, Live-Systemtests und die praktische Einweisung der Anwender. Der Implementierungsservice umfasst zusätzlich Projektmanagement, die Einspielung von Datenbanken und eine Systemoptimierung. Fragen Sie Ihren Polycom Vertriebspartner nach weiteren Informationen.

### Trainingservices

Das Polycom Learning Center bietet ein breites Angebot an Trainingsmaßnahmen in unseren Niederlassungen sowie in Form von Videolehrgängen. Sowohl Techniker, Systemadministratoren als auch Anwender profitieren von unseren branchenweit führenden Trainings und unserem Zertifizierungsprogramm. Die komplette Übersicht zu unserem Kursangebot, den Inhalten und Terminen entnehmen Sie bitte der Polycom Website.

### Verfügbarkeit

Als Teil des Polycom Global Services Portfolio sind unsere leistungsstarken Services auf die optimale Nutzung Ihrer Videokonferenz- und Collaboration-Lösung ausgelegt und werden von den Polycom Vertriebspartnern weltweit angeboten.

© 2004 Polycom, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Polycom und das Polycom-Logo sind eingetragene Warenzeichen von Polycom, Inc. in den USA und weiteren Ländern. Alle anderen Warenzeichen sind Eigentum ihrer jeweiligen Unternehmen. Daten können ohne Vorankündigung geändert werden. Irrtum vorbehalten.



**Polycom (Germany) GmbH:** Zeppelinstrasse 1, 85399 Hallbergmoos - MUC Airport, Germany (T) +49 (0)811-9994 - 100 (F) +49 (0)811-9994 - 200  
**Polycom EMEA:** 270 Bath Road, Slough, Berkshire SL1 4DX, UK (T) +44 (0)1753 723000, (F) +44 (0)1753 723010  
**North America** 4750 Willow Road, Pleasanton, CA 94588 (T) +1.800.POLYCOM (765.9266) for North America only. For North America, Latin America and Caribbean (T) +1.925.924.6000, (F) +1.925.924.6100

Part No. 3726-07905-004 Rev. 6/04