



**KOMPETENZ FÜR
IHRE SPEZIELLEN
HERAUSFORDERUNGEN**

POLY SUPPORT- SERVICES



Poly unterstützt Sie bei der Bewältigung einer Vielzahl von geschäftlichen Herausforderungen – mit einem umfassenden Portfolio an Support-Services, die genau auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten sind. Jede Geschäftsumgebung ist einzigartig. Deshalb bieten unsere flexiblen Support-Service-Optionen das richtige Maß an Unterstützung und technischem Know-how, wann und wo auch immer Sie es benötigen, damit Ihre Nutzer produktiv und zufrieden sind.

VORTEILE VON POLY SUPPORT-SERVICES

- Verlassen Sie sich darauf, dass Sie genau das richtige Maß an Unterstützung für Ihr Unternehmen erhalten
- Gewährleisten Sie die Geschäftskontinuität durch Vorabaustausch am nächsten Werktag¹
- Erhalten Sie Zugang zu unbegrenztem, erstklassigem Support, um technische Fragen zu stellen
- Senken Sie die Kosten, steigern Sie die Betriebszeit, erhöhen Sie die Produktivität, Einführung sowie Nutzung all Ihrer Konferenzlösungen und beschleunigen Sie Ihren ROI
- Erhalten Sie End-to-End-Support von einer Organisation
- Greifen Sie auf das Poly Online Support Center zu, um ein breites Spektrum an Self-Service-Support-Informationen für Ihre Poly Audio-, Video- und Infrastructure-Produkte und -Lösungen zu erhalten



FLEXIBLE OPTIONEN JE NACH IHREN ANFORDERUNGEN

Wählen Sie für jedes Produkt die richtige Supportstufe, die Ihren Geschäftsanforderungen entspricht, und passen Sie die Stufe während der Vertragslaufzeit an, wenn sich Ihre Geschäftsanforderungen ändern.

ELITE

Elite ist ein proaktiver, individueller und ganz auf Sie zugeschnittener Support-Service, der Sie bei der Verwaltung Ihrer weltweit verzweigten Poly Umgebung unterstützt, Ressourcen für die Bewältigung Ihrer täglichen technischen Anforderungen bietet und Ihre gesamten Poly Investitionen im Blick behält. Unser lösungsorientierter Support-Service hilft Ihnen, Risiken durch strategische Upgrades und intelligentes Asset-Management zu minimieren. Elite umfasst:

- Beratende Dienstleistungen, einschließlich regelmäßiger Geschäftsprüfungen und Leistungsbeurteilungen mit direktem Zugang zu einem zugewiesenen Business Relationship Manager
- Telefonischer technischer Support rund um die Uhr mit direktem Zugang zu einem Remote Technical Support Engineer
- Ein einziger Ansprechpartner für die von Poly bereitgestellten strategischen Cloud-Partner-Endpunktumgebungen
- Vorabaustausch von Hardware am nächsten Werktag

POLY+

Sie können sich darauf verlassen, dass Ihre persönlichen Konferenzgeräte mit Poly+ die beste Leistung erbringen. Dank der integrierten Poly Lens-Technologie erhalten Sie die exklusiven Premium-Funktionen, -Einblicke und -Verwaltungstools, um die Geräte Ihrer Mitarbeiter einsatzbereit zu halten. Zu Poly+ gehören:

- Premium-Funktionen von Poly Lens, die nur Poly+-Kunden zur Verfügung stehen: Remote-Support und -Fehlerbehebung für IT-Nutzer in Unternehmen, Premium-Netzwerküberwachungsfunktionen zur Diagnose von Netzwerkproblemen, erweiterte Benachrichtigungsfunktionen und Unterstützung für einzelne Apps über mehrere persönliche Konferenzlösungen hinweg
- Vorabaustausch von Hardware am nächsten Werktag
- Unbegrenzter technischer Support rund um die Uhr – per Telefon, Chat, Web, Live-Video
- Exklusive Professional Services-Rabatte, die Zeit und Geld sparen, sowie ausgewählte Rabatte während der Vertragslaufzeit
- Erweiterter dreijähriger² Produktaustausch

ADVANTAGE

Advantage ist darauf ausgerichtet, den Wert und die Verfügbarkeit Ihrer gesamten Poly Lösung zu maximieren. Wenn Ihre Kommunikationsstrategie unternehmenskritisch wird, bietet Ihnen Advantage Zugriff auf die erweiterten Servicefunktionen der Poly Lösungen. Dazu gehören:

- Bevorzugter Zugriff auf den telefonischen Rund-um-die-Uhr-Support von Poly
- Der Endpunkt-Support für Cloud-Partner verbessert die Reaktionszeiten bei von Poly bereitgestellten Ökosystem-Cloud-Lösungen, indem er als primärer Ansprechpartner fungiert.
- Vorabaustausch von Hardware am nächsten Werktag
- Berichte über die monatliche Nutzung und regelmäßige Benchmarks³ halten Sie über die Nutzung, Einführung und Gesamtleistung Ihrer Bereitstellung auf dem Laufenden

PREMIER

Premier bietet das richtige Maß an Unterstützung für Unternehmen, die nur während der üblichen Geschäftszeiten Support benötigen. Premier Support umfasst:

- Telefonischer technischer Support, 8 Stunden am Tag, 5 Tage die Woche
- Vorabaustausch von Hardware am nächsten Werktag
- Unterstützung mehrerer Anbieter für strategische Cloud-Partnerumgebungen von Poly – wenn Ihr Vorfall auf die Lösung eines Poly Cloud-Partners zurückzuführen ist, stellen wir Ihnen Informationen zur Fehlerbehebung zur Verfügung, damit Sie mit dem zuständigen Cloud-Partner in Kontakt treten können, um eine Lösung zu finden.



OPTIONALE SUPPORT-MODULE

Als ein global agierendes Unternehmen mit zahlreichen Anforderungen in Bezug auf die Zusammenarbeit werden Sie die Möglichkeiten und die Flexibilität durch optionale Support-Module zu schätzen wissen, um die Sie die Support-Services Premier, Advantage und Poly+ ergänzen können.

Business Critical Support (BCS) bietet Kunden die beste Reaktionsfähigkeit und schnelle Problemlösungen, um eine maximale Videonetzwerk-Leistung zu erreichen, sowie Zugang zu einem spezialisierten Team aus Technik- und Verwaltungsexperten von Poly.

Business Relationship Management (BRM) ist ideal für Kunden geeignet, die Support nach der Implementierung wünschen und Unterstützung bei der Erweiterung, Verwaltung und Optimierung Ihrer Poly Investition durch eine dedizierte Ressource für alle Poly Serviceprogrammaktivitäten benötigen.

Der **Remote Technical Support Engineer (RTSE)** hat als primärer technischer Ansprechpartner unmittelbaren Zugriff auf die Wissensdatenbank von Poly und kann rund um die Uhr an sieben Tagen in der Woche auf das Remote-Fachwissen – einschließlich technischem Tier 3-Support, Forschung und Entwicklung, Laborsystemen und Managementeskalations-Support – zugreifen. Dadurch werden eine hohe Supportstufe und hervorragende Antwortzeiten sichergestellt.

Technical Account Management ist ein proaktives, personalisiertes Support-Programm für Kunden mit unternehmenskritischen Poly Lösungen. Der Technical Account Manager (TAM) fungiert als Ihr engagierter Berater, der sie dabei unterstützt, Ihre Poly Investition zu erweitern, zu verwalten und zu optimieren sowie die gewünschten Geschäftsergebnisse zu erzielen.

SONSTIGE DIENSTE

Der **Poly Hardware-Austauschservice** umfasst an fünf Tagen in der Woche den Tier-1-Telefon-Support für Ihre bereitgestellten Hardwaregeräte zur Beurteilung von Defekten oder Ausfällen. Wir helfen Ihnen bei der Abwicklung der Hardware-Rücksendung und liefern Ihnen am nächsten Werktag einen Hardware-Ersatz. Für Sie fallen keine Versandkosten an.

Unser dreijähriger **Hardware-Austauschservice für Collaboration- und Contact Center-Geräte** bietet telefonischen Support an Werktagen rund um die Uhr. Defekte Headsets werden innerhalb der ersten drei Jahre nach dem Kauf jederzeit ersetzt und die Original-Headsets sowie das Ersatzgerät am nächsten Werktag kostenlos geliefert. Mit diesem Service können Sie Ausgaben genau kontrollieren und prognostizieren, denn Sie wissen, dass jedes Headset drei Jahre lang einsatzbereit ist.

Der **technische Support-Service** bietet an fünf Tagen in der Woche technischen Remote-Support bei der Diagnose, Konfiguration und Fehlerbehebung von Poly Produkten sowie Zugriff auf das Poly Online Support Center.

Der **technische Poly Service vor Ort** bietet technisches Know-how von Poly vor Ort. Dieser Service wurde für Kunden mit unternehmenskritischen UC- oder komplexen Videoumgebungen entwickelt und bietet Ihren Mitarbeitern durchgehend bereitgestelltes technisches und Netzwerkfachwissen vor Ort, um Ihren täglichen Betrieb zu unterstützen. Dieser Service wurde entwickelt, um das erstklassige technische Know-how von Poly direkt an Ihren Standort zu bringen.



FINDEN SIE IHREN PERFEKTEN SERVICE.

Für eine optimale Kundenerfahrung empfiehlt Poly den Abschluss eines Support-Servicevertrags. Wenden Sie sich noch heute an Ihren Poly Vertreter, um sorgenfrei Zeit, Geld und Ressourcen zu sparen.

¹ <https://support.polycom.com/content/support/service-policies/advparreplacements.html>

² unterliegt einem Poly+-Vertrag über drei Jahre in Folge

³ Der Bericht basiert auf dem Bericht zur Nutzung von Endpunkten, den Sie aus Ihrem Poly RealPresence Resource Manager exportieren und an Poly senden.