

Poly ImmersiveCare

Het beste geschikt voor bedrijven met geïmplementeerde Poly Immersive telepresence-oplossingen, regionaal of op bepaalde locaties. Ontvang 24x7, consistente, deskundige ondersteuning voor uw installaties om de uptime en het gebruik te maximaliseren en een sneller rendement op uw investering te behalen.¹

24x7 hulp voor uw Poly ITP oplossing

Met een regiospecifiek telefoonnummer² heeft u 24x7 toegang tot ondersteuning voor uw Poly Immersive telepresence-oplossing, waarbij u wordt geholpen bij het diagnosticeren, configureren en oplossen van problemen met de Poly-producten die onder deze service vallen.

Binnen een mum van tijd kunt u aan de slag

Poly biedt voorafgaande hardwarevervanging³ voor elk defect hardwareonderdeel dat onder deze service valt, waarbij de vrachtkosten voor rekening van Poly komen voor levering op de volgende werkdag, voordat u het defecte exemplaar retourneert.

Geautoriseerde technicus ter plaatse

Het de volgende werkdag⁴ naar de locatie sturen van een geautoriseerde Poly-technicus wordt gepland op basis van de verwachte levertijd van vervangende onderdelen. De Poly-technicus zal de probleemoplossing en tests coördineren om het probleem op te lossen.

Poly ImmersiveCare

Functies

Escalatiebeheer

Het supportbeheerteam van Poly escaleert problemen door middel van technische expertises en schakelt snel de juiste specialisten in voor een oplossing. Interne meldingen waarschuwen het beheer van Poly wanneer uw ondersteuningsgevallen de vastgestelde drempelwaarden overschrijden.

Incidentbeheer

Poly levert redelijke commerciële inspanningen om een oplossing of workaround te bieden als Poly bepaalt dat een dergelijke workaround onder de gegeven omstandigheden een passende respons is.

Preventief onderhoud

Poly zal één jaarlijks preventief onderhoudsbezoek verzorgen voor Polycom OTX, RPX en RealPresence Immersive Studios. Dit omvat een productspecifieke technische evaluatie om na te gaan of alles werkt volgens de specificaties van de fabrikant.⁵

Softwareupgrades en -updates

Poly stelt software-upgrades en -updates kosteloos beschikbaar. Algemeen beschikbare software is beschikbaar op het door u aangewezen Support Portal of via Poly Lens.⁶

Toegang tot de Support Portal

Het aangewezen Support Portal bevat functionaliteiten voor klanten, waaronder productregistratie, zoeken naar licenties, servicetickets maken en beoordelen, vervangen van onderdelen controleren, productdocumentatie downloaden en Poly-software downloaden.

Optioneel ImmersiveCare vervanging van onderdelen binnen vier uur

De ImmersiveCare vervanging van onderdelen binnen vier uur biedt de levering van vervangende onderdelen aan uw vestiging binnen vier uur na de definitieve diagnose van een defect product.⁷

Optioneel ImmersiveCare respons binnen 4 uur op locatie

Als de ImmersiveCare respons binnen vier uur op locatie is aangeschaft, sturen wij binnen vier uur na de definitieve diagnose van een productstoring een bevoegd technicus naar uw locatie.⁸

Poly Elite ImmersiveCare optie voor supportuitbreiding

De Elite ImmersiveCare-service⁹ en uitbreiding naar de ImmersiveCare-service omvat alle functies van Poly Elite-service met toegang tot specifieke klantenondersteuning, een toegewezen Customer Success Manager en een technische accountmanager.

Poly Elite ImmersiveCare uitbreidingsoptie naar vier uur op locatie

De uitbreiding van de service Elite ImmersiveCare binnen vier uur op locatie¹⁰ naar Poly Elite ImmersiveCare biedt alle functies die Poly Elite biedt met het binnen vier uur op locatie zijn.

¹ Het wordt ten zeerste aanbevolen dat de klant de technische ondersteuningsmedewerkers van Poly proactief op afstand toegang geeft tot alle Poly-producten die onder de Service vallen. Dankzij deze toegang kan Poly de functionaliteit van de Poly-oplossing van de klant in de kortst mogelijke tijd herstellen.

² Poly zal, indien beschikbaar, een regio-specifiek telefoonnummer verstrekken.

³ poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement. Door Poly geleverde vervangende onderdelen zijn nieuwe onderdelen of onderdelen die qua prestaties gelijkwaardig zijn aan nieuwe onderdelen bij gebruik met het Poly-product en hebben een garantie van 90 dagen vanaf verzending. Onderdelen die voor vervanging uit Poly-producten worden verwijderd, worden eigendom van Poly en moeten binnen 10 werkdagen na ontvangst van het vervangende onderdeel worden teruggestuurd naar het plaatselijke Poly-servicecentrum (naar de locatie vermeld op het vooraf geadresseerde retourpakket van Poly indien van toepassing) of de klant wordt gefactureerd tegen de op dat moment geldende listprice zoals gepubliceerd in de prijslijst van Poly voor het Poly-product of -onderdeel. • Voor alle CRT-, LCD- en plasmaschermen duurt het vervangen via het RMA-proces (Return Materials Authorization) 2-7 werkdagen, afhankelijk van de locatie van de klant. • Tafelbladen, verlichting en meubelstukken zijn gedekt gedurende het eerste jaar na de datum van de oorspronkelijke installatie. Als wordt vastgesteld dat een van deze items defect is als gevolg van onjuiste installatie of vakmanschap, zal Poly deze gedurende het eerste jaar vervangen. Het kan tot 6 weken duren om de artikelen op te halen en naar de locatie van de klant te vervoeren. • Verbruiksartikelen, zoals batterijen, lampen, gloeilampen en verlichting, vallen onder de verantwoordelijkheid van de klant. Deze artikelen moeten door de klant worden gekocht en komen niet in aanmerking voor vervanging vooraf van RMA.

⁴ De volgende werkdag wordt afgesloten om 16.00 uur lokale tijd in het land van bezoek. Na dit tijdstip vindt het bezoek op de locatie de volgende werkdag plus één werkdag plaats. Ondersteuning ter plaatse van Poly omvat niet de installatie van software-upgrades, de installatie van productverbeteringen of ondersteuning voor productconfiguratie. Poly kan naar eigen goeddunken software-updates installeren die, naar de mening van Poly, nodig zijn om het gedekte product weer operationeel te maken.

⁵ Preventief onderhoud wordt vooraf gepland op een voor beide partijen geschikt tijdstip tijdens normale kantooruren. Dit preventieve onderhoudsbezoek geldt niet voor Immersive Flex ruimtes.

⁶ De klant is verantwoordelijk voor het installeren van de algemeen beschikbare Immersive Telepresence Software. Poly Lens en Poly Lens App kunnen worden gebruikt om de nieuwste apparaatsoftware-updates te implementeren.

⁷ Ondersteuning ter plaatse is beschikbaar tegen extra kosten en de beschikbaarheid is afhankelijk van de klantlocatie en het Poly-producttype.

⁸ Ondersteuning ter plaatse is beschikbaar tegen extra kosten en de beschikbaarheid is afhankelijk van de klantlocatie en het Poly-producttype. Poly ImmersiveCare Ondersteuning op locatie binnen vier uur omvat niet de installatie van software-upgrades, installatie van Poly-productverbeteringen of de ondersteuning voor Poly-productconfiguratie. Poly kan naar eigen goeddunken software-updates installeren die nodig zijn om het gedekte product weer operationeel te maken.

⁹ Poly Elite ImmersiveCare Ondersteuning ter plaatse is alleen tegen een extra vergoeding beschikbaar voor de RealPresence Immersive Studios Series.

¹⁰ Poly Elite ImmersiveCare Ondersteuning ter plaatse is beschikbaar tegen extra kosten en de beschikbaarheid is afhankelijk van de klantlocatie en het Poly-producttype. Poly Elite ImmersiveCare Ondersteuning ter plaatse omvat niet de installatie van software-upgrades, installatie van Poly-productverbeteringen of de ondersteuning voor Poly-productconfiguratie. Poly kan naar eigen goeddunken software-updates installeren die nodig zijn om het gedekte product weer operationeel te maken.

Datasheet