

Poly ImmersiveCare

La soluzione migliore per le aziende che hanno implementato le soluzioni di telepresenza immersiva Poly a livello regionale o in sedi selezionate. Grazie a un supporto costante ed esperto 24x7 è possibile massimizzare i tempi di attività e di utilizzo, ottenendo un ritorno più rapido sull'investimento.¹

Assistenza 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per la soluzione ITP Poly

Con un numero di telefono specifico per la regione², è possibile accedere al supporto 24x7 per la soluzione di telepresenza immersiva Poly, fornendo assistenza nella diagnosi, nella configurazione e nella risoluzione dei problemi dei prodotti Poly coperti da questo servizio.

Per essere operativi in pochissimo tempo

Poly fornisce la sostituzione anticipata dell'hardware³ per qualsiasi componente hardware guasto coperto da questo servizio con spese di trasporto coperte da Poly per la consegna il giorno lavorativo successivo, prima della restituzione del componente guasto.

Tecnico autorizzato on-site

L'invio on-site di un tecnico autorizzato Poly con intervento il giorno lavorativo successivo⁴ è programmato in base ai tempi di consegna delle parti di ricambio previsti. Il tecnico Poly coordinerà la risoluzione dei problemi e i test per risolvere il problema.

Funzioni

Gestione dell'escalation

Il team di gestione del supporto Poly gestisce l'escalation dei problemi attraverso livelli di competenza tecnica e coinvolge rapidamente gli specialisti della soluzione giusta. Le notifiche interne avvisano il team di gestione Poly quando le richieste di assistenza superano soglie di attesa prestabilite.

Gestione degli incidenti

Poly compirà sforzi commerciali ragionevoli per fornire una correzione o una soluzione alternativa qualora determini che tale soluzione rappresenti una risposta appropriata alla situazione.

Manutenzione preventiva

Poly fornirà una visita annuale di manutenzione preventiva on-site per Polycom OTX, RPX e RealPresence Immersive Studios. Ciò include una valutazione tecnica specifica del prodotto per verificare che funzioni secondo le specifiche del produttore.⁵

Aggiornamenti del software

Poly mette a disposizione senza costi aggiuntivi aggiornamenti del software di sistema. Il software è generalmente disponibile sul portale di assistenza designato o tramite Poly Lens.⁶

Accesso al portale di supporto designato

Il portale di supporto designato include funzionalità per i clienti, tra cui la registrazione dei prodotti, la ricerca delle licenze, la creazione e la revisione delle richieste di assistenza, la verifica della sostituzione dei componenti, il download della documentazione del prodotto e il download del software Poly.

Servizio ImmersiveCare Four-Hour Replacement Parts Response opzionale

ImmersiveCare Four-Hours Replacement Parts Response prevede la consegna dei componenti di ricambio presso la propria struttura entro quattro ore dalla diagnosi finale di guasto di un prodotto.⁷

Servizio ImmersiveCare on-site Four-Hour Response opzionale

Se è stato acquistato il servizio ImmersiveCare on-site Four-Hour Response, viene inviato un tecnico autorizzato presso la propria struttura entro quattro ore dalla diagnosi finale di guasto di un prodotto.⁸

Poly Elite ImmersiveCare Support Enhancement Option

Il passaggio dal servizio Elite ImmersiveCare⁹ al servizio ImmersiveCare include tutte le funzioni del servizio Poly Elite con accesso al supporto specifico per il cliente, un Customer Success Manager e un Technical Account Manager assegnati.

Poly Elite ImmersiveCare Four-Hour on-site Support Enhancement Option

Il passaggio dal servizio Elite ImmersiveCare Four-Hour on-site¹⁰ al servizio Poly Elite ImmersiveCare offre tutte le funzionalità fornite da Poly Elite con risposta on-site entro quattro ore.

¹ È consigliabile che il cliente fornisca in modo proattivo al personale del supporto tecnico Poly l'accesso remoto a tutti i prodotti Poly coperti dal servizio. Questo accesso consente a Poly di ripristinare la funzionalità della soluzione Poly del cliente nel più breve tempo possibile.

² Poly fornirà un numero di telefono specifico per l'area geografica, se disponibile.

³ poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement. Le parti di ricambio fornite da Poly saranno nuove o equivalenti in termini di prestazioni alle parti nuove se utilizzate con il prodotto Poly e sono garantite per 90 giorni dalla spedizione. I componenti rimossi dai prodotti Poly per la sostituzione diventano di proprietà di Poly e devono essere riconsegnati al centro di assistenza locale Poly (all'indirizzo precompilato indicato sul pacchetto di reso fornito da Poly, se applicabile) entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione del componente sostitutivo. In caso contrario, al cliente verrà addebitato il prezzo di listino Poly corrente pubblicato sul listino prezzi Poly per il prodotto o il componente Poly in questione. • Per la sostituzione di tutti i display CRT, LCD e al plasma sono necessari da 2 a 7 giorni lavorativi tramite la procedura di reso RMA (Return Materials Authorization), a seconda dell'area geografica del cliente. • Piani, luci e arredi sono coperti da garanzia per il primo anno a partire dalla data di installazione originale. Se, durante il primo anno, uno dei suddetti articoli dovesse rivelarsi difettoso a causa di un errore di installazione o di produzione, Poly provvederà alla sostituzione. Possono essere necessarie fino a 6 settimane per l'acquisto e il trasporto degli articoli presso la sede del cliente. • I materiali di consumo come batterie, luci, lampadine e simili sono responsabilità del cliente. Questi materiali devono essere acquistati dal cliente e non sono idonei per la sostituzione anticipata o il reso RMA.

⁴ L'orario limite per la visita on-site del giorno lavorativo successivo è fissato alle 16:00 ora locale del Paese in cui si svolge la visita. Dopo questo orario, la visita on-site avverrà il giorno lavorativo successivo più uno. Il supporto Poly on-site non include l'installazione di aggiornamenti software, l'installazione di miglioramenti del prodotto o il supporto per la configurazione del prodotto. A sua esclusiva discrezione, Poly potrà installare aggiornamenti software che, a giudizio di Poly, sono necessari per ripristinare le condizioni operative del prodotto coperto.

⁵ La manutenzione preventiva sarà programmata in anticipo a un orario concordato durante il normale orario di lavoro. La visita di manutenzione preventiva non si applica agli ambienti Immersive Flex.

⁶ Il cliente è responsabile dell'installazione del software Immersive Telepresence generalmente disponibile. Per distribuire gli aggiornamenti software più recenti è possibile utilizzare Poly Lens e l'app Poly Lens.

⁷ Il supporto on-site è disponibile a un costo aggiuntivo e la disponibilità varia in base alla località del cliente e al tipo di prodotto Poly.

⁸ Il supporto on-site è disponibile a un costo aggiuntivo e la disponibilità varia in base alla località del cliente e al tipo di prodotto Poly. Il supporto on-site di quattro ore di Poly ImmersiveCare non include l'installazione di aggiornamenti software, l'installazione di miglioramenti del prodotto Poly o il supporto per la configurazione del prodotto Poly. A propria insindacabile discrezione, Poly si riserva di installare gli aggiornamenti software necessari per ripristinare il funzionamento del prodotto coperto.

⁹ Il supporto on-site di Poly Elite ImmersiveCare è disponibile solo per la serie RealPresence Immersive Studios a un costo aggiuntivo.

¹⁰ Il supporto on-site di Poly Elite ImmersiveCare è disponibile a un costo aggiuntivo e la disponibilità è soggetta alla sede del cliente e al tipo di prodotto Poly. Il supporto on-site di Poly Elite ImmersiveCare non include l'installazione di aggiornamenti software, l'installazione di miglioramenti del prodotto Poly o il supporto per la configurazione del prodotto Poly. A propria insindacabile discrezione, Poly si riserva di installare gli aggiornamenti software necessari per ripristinare il funzionamento del prodotto coperto.

Scheda tecnica