

Poly ImmersiveCare

Ce service convient parfaitement aux entreprises qui ont déployé des solutions Poly Immersive Telepresence à l'échelle régionale ou sur des sites spécifiques. Bénéficiez d'une assistance d'experts disponibles 24 h/24, 7 j/7 pour vos installations afin de garantir une utilisation optimale de vos produits Poly et de maximiser votre retour sur investissement¹.

Assistance 24 h/24, 7 j/7 pour votre solution Poly ITP

Grâce à notre numéro de téléphone spécifique à votre pays², vous bénéficierez d'une assistance 24 h/24, 7 j/7 pour votre solution Poly Immersive Telepresence. Notre équipe d'assistance technique vous aide à diagnostiquer, configurer et résoudre les problèmes liés aux produits Poly couverts par ce service.

Soyez opérationnel en un rien de temps

Poly assure le remplacement matériel anticipé³ pour tout composant matériel défaillant couvert par ce service avec la prise en charge des frais de transport pour une livraison le jour ouvrable suivant, avant que vous ne retourniez le composant défaillant.

Technicien agréé sur site

Nous planifions l'envoi d'un technicien Poly agréé sur site pour le jour ouvrable suivant⁴, en fonction du délai de livraison estimé de la pièce de rechange nécessaire à la réparation. Le technicien de Poly se chargera du dépannage et des tests nécessaires pour résoudre le problème.

Poly ImmersiveCare

Caractéristiques

Gestion de la procédure d’escalade

L’équipe de gestion de l’assistance Poly coordonne l’escalade des problèmes en différents niveaux d’expertise technique, et trouve rapidement les spécialistes appropriés. Des notifications internes alerteront l’équipe de Poly si vos demandes d’assistance dépassent les délais impartis.

Gestion des incidents

Poly s’engage à déployer tous les efforts commercialement raisonnables pour corriger le problème ou proposer une solution alternative si Poly estime que cela est justifié dans les circonstances.

Maintenance préventive

Poly proposera une visite annuelle de maintenance préventive sur site pour Polycom OTX, RPX et RealPresence Immersive Studios. Elle inclut une évaluation technique spécifique au produit pour vérifier qu’il fonctionne selon les spécifications du fabricant⁵.

Mises à niveau et mises à jour logicielles

Poly met gratuitement à disposition les mises à jour et les mises à niveau logicielles du système. Le logiciel généralement disponible est accessible depuis votre portail d’assistance dédié ou via Poly Lens ⁶.

Accès au portail d’assistance dédié

Le portail d’assistance dédié offre des fonctionnalités pour vos clients, telles que l’enregistrement de produits, la recherche de licences, la création et le suivi de tickets de service, la recherche de pièces de rechange, ainsi que le téléchargement de la documentation produit et du logiciel Poly.

En option : service ImmersiveCare avec intervention sous 4 heures pour les pièces de rechange

Le service ImmersiveCare Intervention sous 4 heures pour le remplacement de pièces permet de vous livrer les pièces de rechange directement sur votre site dans les quatre heures suivant le diagnostic final d’une défaillance de votre produit⁷.

En option : service ImmersiveCare avec intervention sur site sous 4 heures

Si vous avez souscrit au service ImmersiveCare Intervention sur site sous 4 heures, nous envoyons un technicien agréé sur votre site dans les quatre heures suivant le diagnostic final d’une défaillance de votre produit⁸.

Option d’amélioration : service d’assistance Poly Elite ImmersiveCare

Le service Elite ImmersiveCare⁹ offre toutes les fonctionnalités du service Poly Elite, avec en plus un accès à l’assistance technique dédié à votre compte client, un responsable du service client et un responsable technique de compte.

Option d’amélioration : service d’assistance Poly Elite ImmersiveCare avec intervention sur site sous 4 heures

Le service Elite ImmersiveCare Intervention sur site sous 4 heures¹⁰ offre toutes les fonctionnalités du service Poly Elite, avec en plus une intervention sur site sous quatre heures en cas de défaillance d’un produit.

¹ Nous recommandons fortement à nos clients de fournir de manière proactive à notre équipe d’assistance technique un accès distant pour tous les produits Poly couverts par le service. Cet accès distant permet à Poly de résoudre plus rapidement le problème rencontré par le client.

² Poly fournira un numéro de téléphone spécifique au pays concerné lorsque cela est possible.

³ poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement. Les pièces de rechange fournies par Poly sont soit neuves, soit équivalentes en termes de performances si elles sont utilisées avec les produits Poly. Elles sont garanties pendant 90 jours à compter de la date d’expédition. Les pièces retirées des produits Poly pour leur remplacement deviennent la propriété de Poly et doivent être renvoyés à destination des centres de service Poly locaux (à l’adresse indiquée sur l’emballage de retour envoyé au préalable par Poly, le cas échéant) au cours des 10 jours ouvrables suivant la réception de la pièce de rechange. Alternativement, le client sera facturé conformément à la grille des tarifs en vigueur de Poly pour le produit ou le composant Poly, telle que publiée dans le catalogue des prix de Poly. • Le processus d’autorisation de retour de marchandise (RMA) pour le remplacement des écrans CRT, LCD et plasma prend généralement 2 à 7 jours ouvrables, en fonction de l’emplacement du site client. • Pendant la première année suivant la date d’installation, les dessus de table, les éclairages et les meubles sont couverts par notre garantie. Si l’un de ces articles est défectueux en raison d’une mauvaise installation ou d’un défaut de fabrication, Poly le remplacera pendant la première année. Veuillez noter qu’il peut être nécessaire d’attendre jusqu’à 6 semaines pour que les articles soient transportés jusqu’au site du client. • Les consommables, tels que les batteries, les lampes, les ampoules et les éclairages, relèvent de la responsabilité du client. Ces articles doivent être achetés par le client et ne sont pas admissibles pour un remplacement anticipé ou une autorisation de retour de marchandise (RMA).

⁴ L’heure limite pour une intervention sur site le jour ouvrable suivant est fixée à 16 h heure locale du site. Passé ce délai, l’intervention sur site aura lieu le jour ouvrable suivant plus un jour. L’assistance sur site Poly n’inclut pas l’installation des mises à niveau logicielles, l’installation de toute amélioration de produits ou l’assistance à la configuration de produits. Poly peut à sa seule discrétion installer des mises à jour logicielles qui, selon Poly, sont nécessaires pour la restauration du produit couvert à un état opérationnel.

⁵ La maintenance préventive sera planifiée à l’avance, à une heure qui convient à la fois au client et à Poly, pendant les heures normales de travail. Veuillez noter que cette visite de maintenance préventive ne s’applique pas aux salles Immersive Flex.

⁶ Le client est responsable de l’installation du logiciel généralement disponible Immersive Telepresence. Poly Lens et l’application Poly Lens peuvent être utilisés pour déployer les dernières mises à jour logicielles du périphérique.

⁷ L’assistance sur site est disponible moyennant des frais supplémentaires. La disponibilité dépend de l’emplacement des clients et du type de produit Poly.

⁸ L’assistance sur site est disponible moyennant des frais supplémentaires. La disponibilité dépend de l’emplacement des clients et du type de produit Poly. Le service d’assistance Poly ImmersiveCare Intervention sur site sous 4 heures n’inclut pas l’installation des mises à niveau logicielles, l’installation de toute amélioration de produits Poly ou l’assistance à la configuration de produits Poly. Poly peut à sa seule discrétion installer des mises à jour logicielles requises pour la restauration du produit couvert à un état opérationnel.

⁹ Le service d’assistance sur site Poly Elite ImmersiveCare n’est disponible que pour la gamme RealPresence Immersive Studios moyennant des frais supplémentaires.

¹⁰ L’assistance sur site Poly Elite ImmersiveCare est disponible moyennant des frais supplémentaires. La disponibilité dépend de l’emplacement des clients et du type de produit Poly. L’assistance sur site Poly Elite ImmersiveCare n’inclut pas l’installation des mises à niveau logicielles, l’installation de toute amélioration de produits Poly ou l’assistance à la configuration de produits Poly. Poly peut à sa seule discrétion installer des mises à jour logicielles requises pour la restauration du produit couvert à un état opérationnel.

Fiche technique