

# ▶ ポリコム グローバル サービス

## イマーシブ テレプレゼンス メンテナンス サービス



### 投資保護を実現

ポリコム グローバル サービスは、20 年以上の間コミュニケーションおよびコラボレーションソリューションのサポートを提供してきました。ポリコムおよびポリコムの代理店は、お客様のイマーシブ テレプレゼンス ソリューションの最大限の活用、迅速な投資効果の実現を支援します。

**イマーシブ テレプレゼンス メンテナンス サービスでは、必要なサポートを、必要なときに、必要な場所に提供します。**

ポリコムは、イマーシブ テレプレゼンス メンテナンス サービスにより、高品質なサポートサービスを提供し、お客様が Polycom® RPX™ HD および Polycom TPX™ HD テレプレゼンス ソリューションを最大限に活用できるようにするために日々努力しています。適切なメンテナンスがソリューションが適切に機能することにつながります。その結果、お客様は、ソリューションを最大限に活用して、迅速に投資回収を実現できます。ポリコムおよび認定代理店が、ポリコム グローバル サービスのイマーシブ テレプレゼンス メンテナンスをご利用のお客様のご要望にお応えします。

イマーシブ テレプレゼンス ソリューションをご利用のお客様の多くは、多数の拠点や地域にわたってソリューションを導入しており、それらすべてに一貫性のある効率的かつ専門的なサポートを提供することは、容易ではありません。加えて、お客様の IT ご担当者様は、テレプレゼンスソリューションについての専門的なトレーニングに時間を割くことが容易ではないかもしれません。また、多くの企業では、投資回収の実現が重視されているため、迅速かつ効率的な対応を行って、システムの稼働率および使用率を最大限に高めることが極めて重要となります。

ポリコムのイマーシブ テレプレゼンス メンテナンス サービスは、イマーシブ テレプレゼンス ソリューションを導入している大規模な企業に適しています。またポリコムは、複雑な案件、現場での対応、交換部品の調達など様々ご要望に迅速に対応する各種サポートオプションも幅広く提供しています。

#### イマーシブ テレプレゼンス エリート サービス

ソリューションの導入規模や組織のリソースによっては、ポリコム イマーシブ テレプレゼンス エリート サービスにアップグレードすることをお勧めします。本サービスでは、イマーシブ テレプレゼンス メンテナンスの標準のサービスに加えて、お客様専属のエリート サービス マネージャー (ESM) およびエリート サービス エンジニア (ESE) が任命されます。

- ESM: 単一の窓口として、お客様のイマーシブ テレプレゼンス ソリューションの包括的なサポートを提供
- ESE: ポリコムリソース、およびイマーシブ テレプレゼンス ソリューションの技術的な要素を管理

ポリコムのイマーシブ テレプレゼンス メンテナンス サービスでは、お客様の投資の保護を実現するための幅広いサポートサービスを提供します。

- 1 日24 時間 × 週7日の電話技術サポート
- エスカレーションサポート
- 1 日 8 時間 × 週 5 日の翌営業日対応オンサイトサポート
- 技術コンポーネントの先出し交換
- ソフトウェアアップグレードおよびアップデート (バージョン管理を含む)
- 予防メンテナンス

# ▶ Immersive Telepresence Maintenance Services

## イマーシブ テレプレゼンス メンテナンス サービス

ポリコムは、イマーシブ テレプレゼンス エリート サービスは、イマーシブ テレプレゼンス ソリューションを多数の地域にわたって導入している企業に最適です。

### ポリコムのイマーシブ テレプレゼンス エリート サービスと メンテナンスサービスの比較表

	イマーシブ テレプレゼンス エリート サービス	イマーシブ テレプレゼンス メンテナンス
エリート サービス マネージャー	○	
エリート サービス エンジニア	○	
エリートサービス対象の機器の一覧	○	
定期的なビジネスレビュー会議	○	
予防メンテナンス	○	○
1日8時間、週5日のオンサイトサポート、翌営業日の対応	○	○
24時間365日間、技術サポートラインへの無制限のアクセス	○	○
ソフトウェアのアップグレードおよびアップデート	○	○
部品の先出し交換	○	○
エスカレーションサポート	○	○
オンラインサポート	○	○

## オプションの概要

### エリート サービス マネージャー (ESM)

サポート活動を管理し、情報やアドバイスを提供する専属のエリート サービス マネージャー (ESM) が任命されます。ESM は、エリートサービスの起動、管理、および報告を行います。また、技術、サービス、および製品管理の問題に対してエスカレーションの管理を行います。このオプションは、イマーシブ テレプレゼンス エリート サービスをご契約のお客様のみご利用いただけます。

### エリート サービス エンジニア (ESE)

ESE は、ESM の主要技術スタッフとして、エスカレーションの管理、ESM への進捗状況の報告、導入計画の推奨、ソフトウェアおよびハードウェア製品のアップグレードのバージョン管理、システムアップグレードの導入時の監視などを行います。このオプションは、イマーシブ テレプレゼンス エリート サービスをご契約のお客様のみご利用いただけます。

### エリートサービス対象の機器の一覧

イマーシブ テレプレゼンス エリート サービスを新規にご契約のお客様に対する初期プロセスにおいて、エリートサービスの契約の対象となるすべての製品についてお客様に確認していただくための一覧です。作成された機器の一覧は、お客様に提供されます。このオプションは、イマーシブ テレプレゼンス エリート サービスをご契約のお客様のみご利用いただけます。

### 定期的なビジネスレビュー会議

ポリコムの ESM が、お客様と定期的に報告会議を開催し、プログラムの状況、活動、新しい計画、未解決の問題、解決済みの問題、RMA 状況などについて話し合います。

一部の条件において本資料掲載の機能は使用できない場合があります。

©2009 Polycom, Inc. All rights reserved.

Polycom および Polycom のロゴは、Polycom, Inc の米国およびその他の国における商標または登録商標です。その他の社名および製品名は、各社の商標または登録商標です。仕様は予告なく変更する場合があります。

## 予防メンテナンス

ポリコムは、年に2回、現地において、イマーシブテレプレゼンス技術コンポーネントの予防メンテナンスを実施します。

## エリートサービスの初期プロセス

お客様の資産の在庫調査、連携の調整、連絡先情報の確認、およびエリートサービスの利用を快適にするためのその他の作業を実施します。

## 1日8時間、週5日のオンサイトサポート、翌営業日の対応

サポートラインにて技術コンポーネントの問題を解決できなかった場合、翌営業日に技術者を現地に派遣します。

## 24時間365日間、技術サポートラインへのアクセス

イマーシブ テレプレゼンス メンテナンス サービスでは、1日24時間、週7日間、専門の技術サポートエンジニアが電話でお客様の案件に対応します。メンテナンス契約されているイマーシブ テレプレゼンス ソリューションのお客様は、このサービスをご利用いただけます。

## 部品の先出し交換

交換対象のハードウェア部品が故障した場合、迅速に部品を交換します。電話技術サポートによりハードウェアの部品が故障していることが判明した場合または異常が明らかかな場合は、その日のうちに交換部品を翌日配達便で発送します。ただし、一部の地域では、現地での集荷の締め切り時間や通関手続きの遅延などにより配達が遅れることがあります。電球やプロジェクターのランプといった消耗品は、部品交換の対象に含まれていませんのでご了承ください。

## ソフトウェアの更新およびアップグレード

ソフトウェアの更新とアップグレードの両方を提供します。ソフトウェアの更新には、ソフトウェアのエラーを修正するプログラムが含まれており、アップグレードには、重要な特性および機能のリリースが含まれています。これらの更新およびアップグレードは、手動でダウンロードしていただくか、または自動的にダウンロードされるようにシステムを設定することができます。

## e-サポート

ポリコムの技術ナレッジベースへのアクセスを提供します。技術ヒント、検索およびクエリ機能、ダウンロード可能なソフトウェアへのアクセス、RMA リソースページ、ソフトウェアアクティベーションのサポート、よくある質問集 (FAQ)、およびその他の多くの機能を含みます。

## サービスの詳細

ポリコム グローバル サービスは、サポートサービス、プロフェッショナルサービス、トレーニングなどを含む、幅広いサービスをグローバルに提供しています。詳細については、ポリコムの認定代理店またはポリコムの営業担当者にお問い合わせいただくか、[www.polycom.com](http://www.polycom.com) をご覧ください。



ポリコムジャパン株式会社  
東京都千代田区紀尾井町6-12  
紀尾井町福田家ビル6階  
<http://www.polycom.co.jp>