

Servicios globales de Polycom®

Servicio de asistencia técnica Polycom AdvancedAccess™



Recurso de asistencia técnica asignado que conoce su entorno

Acceso a la asistencia técnica telefónica siempre que lo necesite (24 horas al día, 7 días a la semana)

Informe de activos que le garantiza la visibilidad de su inversión

Prioridad en el acceso a un contacto designado del equipo de asistencia técnica de AdvancedAccess

Independientemente de si su empresa es grande, pequeña o mediana, los servicios globales de Polycom son conscientes del crecimiento que están experimentando los entornos de comunicación, cada vez más interdependientes de la infraestructura de TI. El crecimiento y la unificación de las comunicaciones implican necesariamente el cambio y desarrollo de los servicios de asistencia técnica.

Como todas las organizaciones, lo que desea es sacar el máximo provecho de las inversiones realizadas en tecnología y garantizar la mejor experiencia para sus usuarios, de manera que sigan utilizando los sistemas de videoconferencia. También es importante que gestione correctamente las inversiones en sistemas de videoconferencias, manteniendo todos los modelos actualizados con las últimas funciones disponibles que incorporan los avances tecnológicos más recientes como, por ejemplo, la reducción del consumo de ancho de banda que se obtiene con nuestra tecnología H.264 de perfil alto (High Profile).

Aunque no disponga de expertos técnicos en plantilla para todas sus necesidades de comunicaciones, siempre que necesite asistencia externa, puede contar con Polycom® AdvancedAccess™ para gestionar sus instalaciones y disfrutar de los servicios integrales de asistencia técnica Premier, Premier Onsite o ImmersiveCare de Polycom.

El nivel de asistencia técnica que su empresa necesita

El servicio de asistencia técnica Polycom AdvancedAccess está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana y proporciona acceso prioritario al equipo de AdvancedAccess a través de nuestro centro de llamadas de servicio técnico. En horario laboral, un ingeniero de asistencia técnica asignado (ASE; del inglés, Assigned Service Engineer) que esté familiarizado con sus productos y entorno Polycom gestionará eficazmente sus solicitudes de asistencia técnica en busca de una solución.

Al añadir AdvancedAccess a la cartera de servicios Premier e ImmersiveCare, pretendemos ofrecerle varias opciones que den respuesta a todos los problemas. AdvancedAccess Premier Onsite le permite recibir asistencia técnica en sus propias instalaciones. Si selecciona esta opción, un ingeniero de Polycom se desplazará a su oficina para resolver los problemas técnicos. Si necesita recibir en su oficina piezas de sustitución con la máxima celeridad posible, puede seleccionar AdvancedAccess Premier y recibirá estas piezas de sustitución además de asistencia técnica remota por teléfono. Ambos servicios le proporcionan acceso a asistencia técnica telefónica durante el horario laboral, actualizaciones y versiones superiores de software tras su publicación y acceso 24 horas al día, 7 días a la semana al portal de servicio técnico en línea. Y, si lo que necesita es asistencia técnica para su solución de telepresencia inmersiva, seleccione AdvancedAccess ImmersiveCare.

Polycom AdvancedAccess es la primera escala para acceder a todo nuestro conjunto de recursos de servicios avanzados. Conforme su estrategia de comunicaciones cobre mayor relevancia para su negocio, podrá pasar a Polycom Elite Service, un servicio de asistencia técnica proactiva con ingenieros y gestores asignados que le ayudarán a buscar una solución que realmente satisfaga sus necesidades de negocio con un rendimiento óptimo. Si desea obtener una hoja de datos de Polycom Elite Service, consulte con su proveedor de soluciones o visite www.polycom.es.

	AdvancedAccess	Premier Onsite	Premier
Ingeniero de servicio asignado	Sí	No	No
Acceso telefónico específico de la cuenta	Sí	No	No
Informes de activos	Sí	No	No
Asistencia técnica en las instalaciones del cliente	Incluido en Premier Onsite	Sí	No
Asistencia técnica telefónica	24x7	Horario laboral (lunes a viernes)	Horario laboral (lunes a viernes)
Actualizaciones y versiones superiores de software	Incluido en el nivel básico	Sí	Sí
Sustitución de piezas avanzada	Incluido en el nivel básico	Sí	Sí
Asistencia técnica en línea	Incluido en el nivel básico	Sí	Sí

Características

Ingeniero de servicio asignado (ASE): Polycom designará un ingeniero de servicio asignado (ASE) para la cuenta del cliente. El ASE conocerá a fondo el entorno de trabajo en equipo y la solución de Polycom del cliente. Este ASE se encargará de gestionar todas las solicitudes de asistencia técnica hasta su resolución. Sólo con el servicio AdvancedAccess.

Acceso a asistencia técnica específica de la cuenta: el servicio Polycom AdvancedAccess incluye acceso telefónico específico para la cuenta; su llamada se pasará de forma prioritaria al equipo de servicios avanzados, que conoce perfectamente su implementación y, por tanto, puede ofrecerle la asistencia técnica y el mantenimiento específicos que necesita. Sólo con el servicio AdvancedAccess.

Informe de activos: se llevará un registro de todos los productos de Polycom incluidos en el programa de servicios Polycom AdvancedAccess y proporcionará mensualmente esta lista de activos al cliente. Sólo con el servicio AdvancedAccess.

Asistencia en las instalaciones del cliente: servicio opcional con el que un ingeniero visitará las instalaciones del cliente para solucionar problemas técnicos que no se puedan resolver de forma remota. Incluido con los servicios Premier Onsite y AdvancedAccess con Premier Onsite.

Asistencia técnica telefónica 24 horas al día, 7 días a la semana: ofrece acceso a ingenieros técnicos que le ayudarán a resolver sus problemas por teléfono, 24 horas al día, 7 días a la semana.

Asistencia técnica telefónica en horario laboral: ofrece acceso ilimitado por orden de llegada a ingenieros técnicos que le ayudarán a resolver sus problemas por teléfono. La asistencia telefónica está disponible durante el horario laboral habitual, hora local del centro de asistencia técnica, de lunes a viernes, o de acuerdo con su contrato, excluyendo cualquier fiesta local o nacional que siga Polycom.

Actualizaciones y mejoras de software: le ofrece actualizaciones y mejoras del software. Las actualizaciones de software corrigen errores de software. Las mejoras de software le ofrecen las publicaciones principales de características y funcionalidad. Puede descargar estas actualizaciones por sí mismo cuando estén listas o configurar descargas automáticas.

Sustitución avanzada de piezas: garantiza una rápida sustitución de todas las piezas de hardware cubiertas que fallen. Si el servicio técnico telefónico determina que existe un error de hardware en una pieza, o si existe un malfuncionamiento obvio, se enviará una pieza de repuesto el mismo día para su entrega al siguiente día hábil. Las restricciones debidas a las horas de recogida local y los retrasos por los controles de aduanas podrían afectar a la hora real de entrega en algunos países.

Asistencia técnica en línea: ofrece acceso a la base de conocimientos técnicos de Polycom, que incluye sugerencias técnicas, funciones de búsqueda y consulta, acceso a descargas de software, una página de recursos de RMA, asistencia para la activación de software y preguntas más frecuentes (P+F), entre otros.

El servicio de asistencia técnica Polycom AdvancedAccess se vende como mejora para el servicio Premier o Premier Onsite e incluye sus respectivos servicios.

Todos los equipos de Polycom de su entorno deben estar incluidos en un contrato de servicio AdvancedAccess. El servicio de asistencia técnica AdvancedAccess debe adquirirse junto con el contrato Premier Onsite o Premier que elija. Tenga en cuenta que todos los equipos cubiertos por el servicio AdvancedAccess podrán recibir inmediatamente las últimas actualizaciones de software, de forma que podrá disfrutar de las mejoras que ofrecen conforme se publiquen. Con este servicio, le resultará muy sencillo gestionar cualquier programa de actualización.

Más información

Los servicios globales de Polycom ofrecen una amplia gama de servicios en todo el mundo, incluidos servicios profesionales, formación, servicios de telepresencia y servicios inalámbricos. Para obtener más información, póngase en contacto con el representante de ventas de Polycom o visite las secciones de servicios y asistencia técnica en www.polycom.es.

Polycom Worldwide Headquarters
4750 Willow Road, Pleasanton, CA 94588
1.800.POLYCOM or +1.925.924.6000
www.polycom.com

Polycom EMEA
270 Bath Road, Slough, Berkshire SL1 4DX, UK
T +44 1753 723282 | F +44 (0) 1753 723010
www.polycom.co.uk

Polycom Spain S.A.
Torre Picasso, Planta 12 Pza.
Pablo Ruíz Picasso 1 -º 28020 Madrid
T 900-987197 | F +34 (0) 91 745 99 99
www.polycom.es

