

► Servicios Globales de Polycom®

Servicios de mantenimiento de telepresencia inmersiva



La experiencia necesaria para proteger su inversión

Los Servicios Globales de Polycom llevan cerca de 20 años ofreciendo asistencia técnica y servicios a clientes de comunicaciones o que trabajan en equipo. Si Polycom y sus partners ofrecen asistencia a su entorno, le ayudaremos a maximizar el uso de la telepresencia inmersiva de su compañía con un tiempo productivo óptimo para que pueda obtener un retorno de la inversión (ROI) más rápido.

Mantenimiento de telepresencia inmersiva: asistencia cuándo y dónde sea necesaria

En el servicio de mantenimiento de telepresencia inmersiva, damos el 100% para superar sus expectativas y que aproveche al máximo la experiencia de telepresencia que ofrecen Polycom® RPX™ HD y Polycom TPX™ HD. Un mantenimiento adecuado garantiza que la solución funcionará a la perfección. Como consecuencia, se maximiza el uso de la solución y se acelera el retorno de la inversión (ROI). Con los servicios globales de mantenimiento de telepresencia inmersiva de Polycom cada vez que le surjan dudas o necesite asistencia técnica tendrá a su disposición a Polycom y sus partners.

Como los clientes de telepresencia inmersiva sobrepasan los límites geográficos, puede ser un desafío para las empresas contar con la experiencia necesaria para ofrecer una asistencia coherente y eficaz en todas las ubicaciones. Por otra parte, los responsables de TI de los clientes suelen estar con frecuencia sobrecargados con sus propios proyectos y puede que no les quede tiempo para recibir más formación sobre soluciones de telepresencia que les permita ofrecer asistencia técnica a su compañía sobre este uso. Como a muchas compañías se las mide en función de su retorno de la inversión (ROI) es fundamental contar con respuestas rápidas y eficaces para maximizar el tiempo productivo y el uso.

El mantenimiento de telepresencia inmersiva de Polycom se presenta como la mejor solución para compañías con departamentos de TI de gran tamaño que implementen soluciones de telepresencia inmersiva, ya sea regionalmente o en ubicaciones determinadas. Ofrecemos además otras opciones de asistencia distintas para entornos en los que los requisitos de servicio sean más exigentes o se precise una respuesta in situ o una entrega de piezas de sustitución más rápida.

Servicio Elite de telepresencia inmersiva

En función de los conocimientos de su plantilla y del tamaño de su implementación, puede que le resulte interesante cambiar al servicio Elite de telepresencia inmersiva de Polycom. Este servicio aumenta la oferta estándar del mantenimiento de telepresencia inmersiva con los recursos adicionales siguientes: un administrador del servicio Elite (ESM) y un ingeniero del servicio Elite (ESE).

- ESM: gestiona todos los aspectos de su experiencia de telepresencia inmersiva y le ofrece un único punto de contacto para todas sus necesidades de asistencia.
- ESE: se encarga de la ingeniería de los recursos internos de Polycom y gestiona los aspectos técnicos de la solución de telepresencia inmersiva.

El servicio de mantenimiento de telepresencia inmersiva de Polycom incluye una amplia gama de ofertas de asistencia para proteger su inversión, entre las que se encuentran:

- Asistencia técnica telefónica ilimitada, 24 horas al día, 7 días a la semana
- Asistencia para escalación
- Asistencia técnica in situ 8 horas al día, 5 días de la semana con respuesta al siguiente día hábil
- Sustitución avanzada de piezas de componentes de tecnología
- Actualizaciones y versiones superiores de software, incluido el control de versiones
- Mantenimiento preventivo

Servicios de mantenimiento de telepresencia inmersiva

El servicio Elite de telepresencia inmersiva de Polycom es la mejor solución para compañías que estén implementando la telepresencia inmersiva en entornos complejos por numerosas áreas dispersas geográficamente.

Servicio Elite de telepresencia inmersiva de Polycom y servicios de mantenimiento

	Servicio Elite Telepresencia inmersiva	Mantenimiento Telepresencia inmersiva
Servicio Elite, Administrador	X	
Servicio Elite, Ingeniero	X	
Equipo del servicio Elite	X	
Reuniones empresariales periódicas de control	X	
Mantenimiento preventivo	X	X
Asistencia técnica in situ 8 horas al día, 5 días a la semana (respuesta al siguiente día hábil)	X	X
Asistencia técnica telefónica ilimitada, 24 horas al día, 7 días a la semana	X	X
Actualizaciones y versiones superiores de software	X	X
Sustitución de piezas avanzada	X	X
Asistencia para escalación	X	X
Asistencia en línea	X	X

Características

ESM asignado: ESM asignado a su cuenta para gestionar las tareas de asistencia. Le proporcionará información de forma proactiva y actuará como su único punto de contacto para iniciar, gestionar y realizar informes de todas las actividades del servicio Elite. El ESM se encarga del manejo de la escalación para cuestiones de ingeniería, servicio y gestión de productos. *Sólo para el servicio Elite de telepresencia inmersiva.*

ESE asignado: el ESE es el principal recurso técnico para su ESM. El ESE administra escalaciones, proporciona actualizaciones al ESM, ofrece recomendaciones para la planeación de desarrollo, controla versiones para actualizaciones de productos de software y hardware, y supervisa implementaciones de actualizaciones de sistemas. *Sólo para el servicio Elite de telepresencia inmersiva.*

Equipo del servicio Elite: durante el proceso de integración de un nuevo cliente Elite de telepresencia inmersiva, se revisarán todos los productos cubiertos según el contrato del servicio Elite. El cliente recibirá la documentación correspondiente. *Sólo para el servicio Elite de telepresencia inmersiva.*

Reuniones empresariales periódicas de control: el ESM se reunirá periódicamente con el punto de contacto designado del cliente para efectuar controles. Entre los temas tratados pueden incluirse el estado del programa, nuevas iniciativas y acciones, revisión de casos abiertos y cerrados y el estado del proceso RMA.

Mantenimiento preventivo: Polycom realizará el mantenimiento preventivo in situ de los componentes de la tecnología de telepresencia inmersiva dos veces al año.

Integración del servicio Elite: inventario de activos, alineación de procesos, información de contactos y otras tareas a fin de garantizar que el cliente disfrute de la mejor experiencia del servicio Elite.

Asistencia técnica in situ 8 horas al día, 5 días de la semana con respuesta al siguiente día hábil: de producirse fallos de componentes de tecnología que no se puedan resolver de forma remota a satisfacción del cliente, enviaremos un ingeniero técnico al siguiente día hábil para que solucione el problema in situ.

Asistencia técnica telefónica ilimitada, 24 horas al día, 7 días a la semana: el servicio de mantenimiento de telepresencia inmersiva le permite ponerse en contacto con expertos ingenieros de asistencia técnica que le ayudarán a resolver sus problemas por teléfono. El servicio de asistencia telefónica de Polycom está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana para los clientes de telepresencia inmersiva con un contrato de mantenimiento.

Sustitución avanzada de piezas: proporciona una rápida sustitución de todas las piezas de hardware cubiertas que fallen. Si a través del servicio de asistencia telefónica se descubre que el problema se debe al hardware o a un fallo de funcionamiento obvio, se enviará una pieza de sustitución en el mismo día para que se entregue al siguiente día hábil (en función de las restricciones de hora de recogida locales). Además, es posible que los procedimientos de aduana afecten a la hora de entrega real en algunos países. Observe que este servicio no cubre los consumibles como, por ejemplo, las bombillas o las lámparas para proyectores.

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 descargarlas por sí mismo cuando estén listas o configurar descargas automáticas.

Asistencia técnica electrónica: ofrece acceso a las extensas bases de conocimientos técnicos en línea de Polycom, incluidos, entre otros, 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).

Más información

Los Servicios Globales de Polycom ofrecen una amplia gama de servicios en todo el mundo, incluidos servicios profesionales, de asistencia, de formación y servicios inalámbricos. Póngase en contacto con su representante de ventas o partner de Polycom si desea más información o visite www.polycom.com.

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

Polycom EMEA
270 Bath Road, Slough, Berkshire SL1 4DX, UK
T 0800 015 2882 | F +44 (0) 1753 723010
www.polycom.co.uk

Polycom Spain S.A.
Lopez de Hoyos 35 - 1º 28002 Madrid
T 900-987197 | F +34 (0) 91 745 99 99
www.polycom.es

