



Servicios globales de Polycom®  
**Servicios de asistencia técnica**

Los servicios globales de Polycom le ayudan a seleccionar la mejor opción de asistencia en función de sus necesidades. Somos conscientes de que basa sus decisiones en numerosos factores exclusivos de su entorno empresarial. Por eso, nuestra gama de opciones de servicio está diseñada para ofrecer el nivel adecuado de asistencia técnica cuando y donde lo necesite.

### ¿Por qué contratar asistencia técnica?

- Disponer de acceso directo a un administrador de servicios específico para su cuenta, así como a recursos de ingeniería para solucionar sus problemas supone un gran ahorro de tiempo y dinero y minimiza la inversión en recursos. *Sólo Elite Service.*
- La mayoría de los departamentos de comunicaciones y de TI se han dado cuenta de que no pueden satisfacer todas las necesidades de TI de sus clientes, y en particular, las relacionadas con los sistemas de conferencias y trabajo en equipo.
- Estos departamentos son conscientes de la constante evolución de la tecnología y de lo difícil que resulta mantenerse al día con las últimas innovaciones y actualizaciones de software, incluidas las relacionadas con el universo de las conferencias.
- Disponer de acceso a un servicio ilimitado de asistencia técnica al que consultar preguntas técnicas y a través del que se pueden reemplazar equipos y mantenerlos actualizados es esencial para optimizar el tiempo productivo y el uso del equipo de conferencias por parte del cliente final.
- Después de invertir en una solución de conferencias y trabajo en equipo, la mayoría de los clientes desean maximizar el retorno de la inversión mediante la adquisición de servicios de asistencia a fin de garantizar el tiempo productivo y la sencillez de uso.

### ¿Qué servicio global de asistencia de Polycom se adapta mejor a sus necesidades?

Elija Polycom Elite Service si su perfil coincide con la siguiente descripción:

- Dispone de un entorno de conferencias complejo (por ejemplo, de 3 a 4 productos de infraestructura de CU de Polycom y más de 60 extremos).
- Desea disponer de asistencia técnica de expertos que conocen su entorno y su situación actual 24 horas al día, los 7 días de la semana.
- Dispone de usuarios conocidos que utilizan herramientas de conferencias con mucha frecuencia.
- Dispone de un grupo reducido de personal técnico para su sistema de conferencias.
- Los usuarios son especialmente exigentes con respecto al tiempo productivo (lo que significa que necesita acceso a un ingeniero y piezas con poca antelación). Puede necesitar que se realicen diagnósticos periódicos en sus propias instalaciones.
- Sus clientes utilizan equipos de conferencias globales y realizan conferencias desde distintas ubicaciones.

*Nota: todos los productos de Polycom deben quedar cubiertos por un contrato de Elite Service. No disponible para sistemas individuales.*

Elija el servicio Polycom® AdvancedAccess si su perfil coincide con la siguiente descripción:

- Necesita un servicio de máxima calidad pero su entorno de conferencias no es grande (por ejemplo, 2 productos de infraestructura de CU de Polycom y 30 extremos).
- Desea disponer de asistencia técnica de expertos que conocen su entorno y su situación actual 24 horas al día, los 7 días de la semana.
- Dispone de personal técnico limitado especializado en conferencias.
- Tiene usuarios de perfil alto.

*Nota: todos los productos de Polycom deben quedar cubiertos por un contrato de servicio AdvancedAccess. No disponible para sistemas individuales.*

Elija el servicio de asistencia técnica Premier Onsite si su perfil coincide con la siguiente descripción:

- Dispone de expertos técnicos en sistemas de conferencias, pero desearía disponer de un ingeniero que visitase sus instalaciones al día siguiente para resolver los problemas que no se pueden solucionar de forma remota.
- Aumento del uso de su entorno de conferencias, que ha evolucionado de un entorno de conferencias reducido a uno de mayor tamaño.
- Acepta algunas interrupciones de servicio (sus necesidades de asistencia técnica no son críticas). Sus necesidades de asistencia técnica telefónica se reducen al horario laboral habitual, de lunes a viernes.
- Sus usuarios utilizan herramientas de conferencia con frecuencia para una gran variedad de aplicaciones.

Elija el servicio de asistencia técnica Premier si su perfil coincide con la siguiente descripción:

- Dispone de expertos técnicos en sistemas de conferencias in situ para cubrir los problemas de uso de los sistemas de conferencias.
- Su personal técnico puede solucionar numerosos problemas de conexión. No necesita una resolución de problemas diaria (no necesita asistencia 24 horas al día, los 7 días de la semana).
- Una vez que el servicio telefónico de asistencia técnica de Polycom diagnostica el problema, es aceptable para usted recibir la pieza de repuesto al siguiente día hábil.
- El uso de herramientas de conferencias se puede mejorar y ampliar.

	Elite	AdvancedAccess	Premier Onsite	Premier
Administrador de Elite Service	▪			
Ingeniero de Elite Service	▪			
Ingeniero de servicio técnico asignado		▪		
Acceso a asistencia técnica específica para su cuenta 24x7	▪	▪		
Control de versiones de software	▪			
Informes mejorados	▪			
Análisis de causa raíz	▪			
Gestión de actualizaciones	▪			
Gestión de activos	▪	▪		
Informe de utilización mensual	▪			
Asistencia técnica en las instalaciones del cliente	▪	▪	▪	
Asistencia técnica telefónica 24x7	▪	▪		
Asistencia técnica telefónica	Ilimitada	Ilimitada	Horario laboral, lunes a viernes	Horario laboral, lunes a viernes
Actualizaciones y versiones superiores de software	▪	▪	▪	▪
Sustitución de piezas avanzada	▪	▪	▪	▪
Asistencia para escalación	▪	▪	▪	▪
Asistencia técnica en línea	▪	▪	▪	▪

## Características

**Administrador de Elite Service (ESM):** como cliente de Elite, dispondrá de un ESM asignado a su cuenta que se encargará de la gestión de la asistencia técnica así como de ofrecerle información y asesoramiento de forma proactiva. El ESM es su punto de contacto único para iniciar, gestionar o informar de todas las actividades de Elite Service, y escalará todas las cuestiones de ingeniería, servicio y administración de productos. *Sólo Elite Service.*

**Ingeniero de Elite Service (ESE):** el ESE es el principal recurso técnico para su ESM. Se encarga de gestionar las cuestiones escaladas, proporcionar actualizaciones al ESM y ofrecer recomendaciones para el desarrollo de planes de implementación, control de versiones para actualizaciones de productos de software y hardware y supervisión de implementaciones de las actualizaciones para los sistemas. *Sólo Elite Service.*

**Recursos adicionales:** hay ESM y ESE adicionales disponibles para ofrecer asistencia técnica avanzada para clientes Elite con soluciones de Polycom muy descentralizadas. Por esta opción se cobra un recargo adicional. Para obtener información adicional, póngase en contacto con su representante de ventas de Polycom. *Sólo Elite Service.*

**Acceso a asistencia técnica específica para su cuenta:** acceso telefónico específico al equipo de servicio técnico que conoce su implementación, con el fin de satisfacer sus necesidades de asistencia técnica y mantenimiento. *Disponible con Elite Service y AdvancedAccess.*

**Análisis de causa raíz:** este servicio incluye medidas preventivas para detectar y analizar la causa de los problemas de máxima prioridad con el propósito de identificar y recomendar la solución más adecuada para evitar que vuelvan a producirse. *Disponible sólo con Elite Service.*

**Ingeniero de servicio técnico asignado (ASE):** el ASE será su contacto técnico asignado y el responsable de todos los aspectos relacionados con la asistencia técnica. El ASE conocerá su entorno y formará parte de un equipo de asistencia técnica avanzada que tendrá a su disposición. *Sólo disponible con el servicio AdvancedAccess.*

**Reuniones de control del programa:** los ESM de Polycom mantendrán reuniones periódicas con el punto de contacto del cliente, con el fin de solucionar cuestiones relativas al estado del programa, acciones y nuevas iniciativas. Entre los temas a tratar pueden estar un informe del número de incidencias abiertas, número de RMA abiertos, incidencias específicas abiertas en las que se indique su estado y planes de acción e incidencias específicas cerradas con sus soluciones. *Sólo Elite Service.*

**Control de versiones de software:** un ingeniero trabajará con usted para asesorarle y planificar y supervisar la implementación de todas las actualizaciones de hardware y software. *Sólo Elite Service.*

**Gestión de actualizaciones:** Polycom colaborará con el cliente para asesorarle, planificar y supervisar todas las actualizaciones de productos Polycom. Esta asistencia siempre tendrá en cuenta el entorno y los procedimientos operativos estándar del cliente para intentar minimizar los riesgos y el impacto. Toda la asistencia técnica se proporcionará de forma remota. *Disponible sólo con Elite Service.*

**Gestión de activos:** se llevará un registro de todos los productos de Polycom incluidos en el programa de servicios Polycom AdvancedAccess y se proporcionará mensualmente esta lista de activos al cliente. *Disponible sólo con Elite Service y AdvancedAccess.*

**Informes de utilización mensuales:** previa petición, Polycom proporcionará un informe de utilización mensual de todos los extremos cubiertos por el contrato de Elite. Este informe estandarizado se basará en el informe de uso de extremos proporcionado por su organización a través del sistema CMA el mes anterior. Incluirá el número total de llamadas y minutos, así como las estadísticas de utilización de cada extremo de vídeo de Polycom registrado en CMA para los que haya CDR el mes anterior. *Sólo Elite Service.*

**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 Premier Onsite y Elite 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 ilimitada:** ofrece acceso 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 designado, 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 para el 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.

**Sustitución avanzada de piezas:** proporciona una rápida sustitución de todas las piezas de hardware cubiertas que fallen. Si el soporte técnico telefónico determina que existe un error de hardware en una pieza, o si existe un problema de funcionamiento 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.

*\* Los servicios Elite Service y AdvancedAccess se venden como mejora para el servicio Premier o Premier Onsite e incluyen sus respectivos servicios.*

## 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 su representante de ventas de Polycom o visite las secciones de servicios y de asistencia técnica en [www.polycom.es](http://www.polycom.es).

## Acerca de Polycom

Polycom es el líder global en soluciones de comunicaciones unificadas (CU) basadas en estándares para ofrecer servicios de telepresencia, vídeo y voz que se ejecutan con la plataforma Polycom® RealPresence™. La plataforma RealPresence es capaz de interconectarse con la mayor variedad de dispositivos y aplicaciones de redes sociales, móviles y para empresas. Más de 400.000 organizaciones confían en las soluciones de Polycom para trabajar en equipo y reunirse cara a cara desde cualquier lugar y comunicarse de forma eficaz y productiva con compañeros, partners y clientes existentes y potenciales. Polycom, con la ayuda de su amplio ecosistema de partners, ofrece a sus clientes máximas prestaciones en materia de seguridad, escalabilidad y coste total de propiedad a través de soluciones implementadas en las propias instalaciones, hospedadas o en la nube.

Si desea obtener más información, visite [www.polycom.eu](http://www.polycom.eu), llame al 901988062, o bien, póngase en contacto con su representante de Polycom.

**Polycom Worldwide Headquarters**  
4750 Willow Road, Pleasanton, CA 94588  
1.800.POLYCOM or +1.925.924.6000  
[www.polycom.com](http://www.polycom.com)

**Polycom EMEA**  
270 Bath Road, Slough, Berkshire SL1 4DX, UK  
T +44 1753 723282 | F +44 (0) 1753 723010  
[www.polycom.eu](http://www.polycom.eu)

**Polycom Spain S.A.**  
Torre Picasso, Planta 12 Pza.  
Pablo Ruíz Picasso 1 -º 28020 Madrid  
T 901-988062 | F +34 (0) 91 745 99 99  
[www.polycom.eu](http://www.polycom.eu)

