

# Servicios globales de Polycom®

## Servicios de asistencia técnica



### Le ofrecemos lo que necesita, cuando y donde lo necesita

Los servicios globales de Polycom le ayudan a garantizar que selecciona 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. 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 su propio 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 conjunto.
- 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 conjunto, la mayoría de los clientes desean maximizar el retorno de la inversión mediante la adquisición de servicios de asistencia con el fin de garantizar el tiempo productivo y la sencillez de uso.

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

##### **Si se ajusta a la siguiente descripción, el servicio Elite Service es su mejor opción:**

- Dispone de un sistema de conferencias de configuración compleja.
- 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
- Sus clientes tienen requisitos exigentes con respecto al tiempo productivo (necesita acceso a un ingeniero y piezas con poca antelación). Puede necesitar diagnósticos periódicos in situ.
- Sus clientes utilizan equipos de conferencias globales y realizan conferencias desde distintas ubicaciones.

##### **Si se ajusta a la siguiente descripción, el servicio Premier Plus es su mejor opción:**

- Dispone de expertos técnicos en sistemas de conferencias, pero desearía disponer de un ingeniero que se dirigiera a sus instalaciones al día siguiente para 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.

##### **Si se ajusta a la siguiente descripción, el servicio Premier es su mejor opción:**

- 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.

# Servicios globales de Polycom Servicios de asistencia técnica

## Las opciones de asistencia técnica de Polycom de un vistazo

	Elite*	Premier Plus	Premier
Administrador de Elite Service	•		
Ingeniero de Elite Service	•		
Acceso a asistencia técnica específica para su cuenta 24x7	•		
Reuniones empresariales periódicas de control	•		
Control de versiones	•		
Asistencia técnica in situ	Opcional	•	
Asistencia técnica telefónica ilimitada	•	•	•
Actualizaciones y mejoras de software	•	•	•
Sustitución avanzada de piezas	•	•	•
Asistencia para escalación	•	•	•
Asistencia electrónica	•	•	•

## Características

**Asignación de un administrador de Elite Service (ESM):** como cliente de Elite, dispondrá de un ESM asignado a su cuenta encargado de la gestión de la asistencia técnica así como de ofrecer información y asesoramiento de forma proactiva. El ESM es su punto de contacto único para iniciar, manejar o informar de todas las actividades de Elite Service, y ofrece manejo de escalación para cuestiones de ingeniería, servicio y administración de productos. *Sólo Elite Service.*

**Asignación de un ingeniero de Elite Service (ESE):** 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 Elite Service.*

**Recursos adicionales:** hay ESM y ESE adicionales disponibles para ofrecer asistencia técnica avanzada para clientes Elite con soluciones muy descentralizadas de Polycom. Esta opción dispone de cargos adicionales. 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:** Elite permite acceso telefónico específico para su cuenta al equipo de atención al cliente que conoce su implementación con el fin de satisfacer sus necesidades de asistencia técnica y mantenimiento las 24 horas del día, todos los días de la semana. *Sólo Elite Service.*

**Reuniones empresariales periódicas de control:** los ESM de Polycom mantendrán reuniones frecuentes con el punto de contacto asignado al cliente, con el fin de solucionar cuestiones relativas al estado de programas, acciones y nuevas iniciativas. La temática puede incluir un informe del número de casos abiertos, número de RMA abiertos, casos específicos abiertos en los que se indique su estado y planes de acción y casos específicos cerrados con sus soluciones. *Sólo Elite Service.*

**Control de versiones:** un ingeniero trabajará con usted para asesorarle, planear la implementación y supervisar la implementación de todas las actualizaciones de hardware y software.

**Asistencia in situ:** 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 Plus y Elite con Premier Plus.

**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, en la 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 descargarlas por sí mismo cuando estén listas o configurar descargas automáticas.

**Sustitución avanzada de piezas:** proporciona una sustitución expedita 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 una avería obvia, 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 algunas regiones.*

**Asistencia técnica electrónica:** ofrece acceso a la base de conocimientos técnicos de Polycom, incluidos 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.

*\*Elite Service se vende como actualización del servicio Premier o Premier Plus e incluye sus respectivos servicios.*

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 "Servicios" y "Asistencia técnica" en [www.polycom.com](http://www.polycom.com).

### Polycom (Spain) S.A.

Lopez de Hoyos 35 - 1º 28002 Madrid  
900-987197 o +34 91 7459973  
[www.polycom.es](http://www.polycom.es)

### Polycom EMEA

270 Bath Road, Slough, Berkshire SL1 4DX, UK  
0800 015 2882 or +44 (0)1753 723000  
[www.polycom.co.uk](http://www.polycom.co.uk)

### Polycom Worldwide Headquarters

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

