

## Servicios Globales de Polycom®

### Servicio Polycom Advantage

Si es una empresa grande o una organización de tamaño mediano o pequeño, Polycom entiende que sus ambientes de comunicaciones están creciendo y que son cada vez más interdependientes dentro de su infraestructura de TI. A medida que crece su entorno y unifica sus comunicaciones, sus necesidades de soporte también cambian y se desarrollan.

De la misma manera que todas las organizaciones, desea maximizar sus inversiones en tecnología y asegurarse que sus usuarios reciban la mejor experiencia posible. También desea mayor visibilidad para conocer la manera en la que se están utilizando sus inversiones de videoconferencia y la forma de abordar los problemas o desafíos de manera oportuna.

Es posible que no tenga expertos técnicos propios para todas sus necesidades de comunicaciones, por eso, cuando necesite ayuda externa, puede elegir el servicio Advantage que le ayudará a administrar su solución de Polycom.

#### El nivel adecuado de soporte para satisfacer sus necesidades

El servicio Polycom Advantage es una oferta de soporte mejorada que se centra en maximizar el valor y la disponibilidad de toda su solución de video de Polycom. A medida que su estrategia de comunicación se convierte en misión crítica, el servicio Advantage le brinda acceso a algunas de las capacidades avanzadas de servicio de Polycom, que incluyen:

- Informes mensuales de utilización e informes periódicos de referencia (benchmark)
- Portal de Adopción de Polycom Starter Edition hasta 100 usuarios finales
- Acceso telefónico prioritario 24x7 al equipo de Soporte Técnico de Polycom.

El servicio Advantage ofrece una iniciativa de autoservicio a la creciente adopción del usuario final de su inversión en video, información valiosa y práctica sobre el estado y utilización de su solución de colaboración y aceleración en el tiempo de resolución de problemas.



#### Beneficios

- Aumenta el éxito y el retorno de la inversión en productos de colaboración de video
- Ofrece información sobre el uso del video para ayudarle a tomar decisiones oportunas y bien fundamentadas acerca de la capacidad, tamaño e inversión adicional
- Ofrece soporte prioritario de expertos y apoyo cuando sea necesario para acelerar la resolución de problemas

## Características

### Acceso prioritario

Los clientes del Servicio Advantage disfrutarán de los beneficios de un acceso prioritario a un equipo de especialistas de producto. Los clientes podrán evitar los tiempos de espera frente a otros clientes de soporte básico, lo que permite mayor velocidad en la resolución de problemas.

### Soporte técnico telefónico 24/7

Los clientes recibirán un número de teléfono específico por región para el servicio Advantage que le permitirá recibir soporte telefónico 24x7 para su solución de video de Polycom. Los casos pueden ser manejados en un horario 24x7 u 8x5 durante horas hábiles dependiendo del nivel de gravedad.

### Soporte en línea

El soporte en línea permite el acceso a una amplia base de conocimientos técnicos de Polycom, incluidos consejos técnicos, funciones de consulta y búsqueda, acceso a descargas de software, una página de recursos RMA, asistencia para la activación del software, preguntas frecuentes (FAQs) y muchas otras características.

### Informes de utilización

El servicio Advantage también incluye reportes de utilización mensuales. Este reporte estandarizado está basado en el reporte de utilización del terminal, el cual es exportado y enviado a Polycom por el cliente desde el sistema Polycom® RealPresence® Resource Manager del mes anterior. Este reporte resume el número total de llamadas y minutos, así como estadísticas de uso para cada terminal de video Polycom registrada en el sistema RealPresence Resource Manager a partir de los CDRs disponibles del mes anterior.

### Informes de referencia

Polycom proporcionará a los clientes un informe de referencia dos veces al año (cada seis meses). Igual que el informe de utilización, este informe estandarizado se basa en el "Informe de utilización de terminales", exportado y enviado a Polycom por el cliente desde su sistema CMA® o RealPresence® Resource Manager del mes anterior. Sin embargo, este informe se centra en las métricas claves que están siendo comparadas con otras empresas que usan el video como parte de su estrategia de colaboración.

### Acerca de Polycom

Polycom ayuda a las organizaciones a liberar el poder de la colaboración humana. Más de 400,000 compañías e instituciones alrededor del mundo desafían la distancia con las soluciones seguras de voz, video y contenido de Polycom para incrementar la productividad, acelerar el tiempo de salida al mercado, ofrecer un mejor servicio al cliente, expandir la educación y salvar vidas. Polycom y su ecosistema global de socios proveen soluciones de colaboración flexibles para cualquier ambiente, ofreciendo la mejor experiencia de usuario, la más amplia interoperabilidad y la inigualable protección de la inversión. Para más información visite [www.polycom.com](http://www.polycom.com) o conéctese con nosotros en Twitter, Facebook, y LinkedIn.

Polycom, Inc.  
1.800.POLYCOM  
[www.polycom.com](http://www.polycom.com)

Polycom Caribe y América Latina  
[latinoamerica@polycom.com](mailto:latinoamerica@polycom.com)

El informe mide y se centra en la utilización, la regularidad de uso, índice de éxito, disponibilidad de la red, experiencia HD y la utilización del MCU.

### Portal de Adopción Starter Edition

Los clientes del servicio Advantage tendrán acceso al Portal de adopción de Polycom hasta con 100 cuentas de correo electrónico. El portal de adopción ofrece vídeos bajo demanda y herramientas de autoservicio sobre cómo utilizar las funcionalidades del video.

### Actualizaciones y mejoras de software

Todo el equipo cubierto por el servicio Advantage será elegible para recibir las últimas actualizaciones y mejoras de software. Las mejoras de software le ofrecen versiones con más características y mejor funcionalidad. Las actualizaciones de software corrigen errores de software. Puede descargar usted mismo estas mejoras cuando estén listas o programar descargas automáticas.

### Reemplazo avanzado de partes

Esta característica le ofrece el reemplazo acelerado de todas las piezas de hardware que fallen. Si el soporte técnico telefónico determina que hay una falla de una pieza de hardware o si hay un mal funcionamiento obvio, se enviará una pieza de reemplazo el mismo día para entregarse el siguiente día hábil. Las restricciones locales de horarios de recolección y demoras aduaneras pueden afectar el tiempo de entrega real en algunas regiones.

### Soporte en sitio

El soporte en sitio es un servicio opcional en el cual un ingeniero se trasladará a las instalaciones del cliente para resolver problemas técnicos que no se pueden resolver a distancia. El soporte en sitio no está disponible en todas las regiones.

Se requieren servicios de soporte para todas las soluciones de software y hardware de Polycom por lo menos durante el primer año. Polycom ofrece una cartera de servicios de soporte desde nuestro nivel básico Premier hasta nuestros Servicios Elite para nuestros clientes más grandes. El servicio Advantage es el nivel de soporte ideal para la mayoría de los clientes y exige que todos sus productos de su infraestructura de video de Polycom, incluidas las opciones de producto, estén cubiertos por el servicio Advantage. También se recomienda el nivel de servicio Advantage para sus terminales de video.

