

## Servicios globales de Polycom

### Elite Service

#### Servicio de asistencia proactivo y personalizado para toda su solución de videoconferencia

Los servicios globales de Polycom son plenamente conscientes de que, a medida que se unifican las soluciones de comunicación, los entornos de comunicación se hacen vez más interdependientes de la infraestructura de TI. Al mismo tiempo, los procesos de negocio han evolucionado y ahora tienden a depender bastante del uso de herramientas virtuales de trabajo en equipo. Como resultado, su entorno de Comunicaciones Unificadas (CU) cobra mayor importancia y puede llegar a ser esencial. Es muy importante que el equipo que le respalda esté familiarizado con su entorno específico y sus necesidades. Elite Service ofrece un enfoque de asistencia técnica integral que va más allá de los productos individuales, optimiza el rendimiento de la solución y aumenta el retorno de la inversión.

Elite Service es un servicio proactivo y totalmente personalizado con el que recibirá asistencia para la gestión de los entornos de Polycom repartidos por todo el mundo, dispondrá de recursos para solventar las incidencias técnicas del día a día y protegerá por completo su inversión en productos de Polycom.

#### Elite Service le ofrece todo esto

##### Especialista en transacciones empresariales (BRM)

Como cliente de Elite Service, dispone de un BRM asignado a su cuenta, que le ayudará a conseguir el éxito, se encargará de la asistencia técnica y le ofrecerá información y asesoramiento de forma proactiva. Como asistente del cliente dentro de Polycom, el BRM es su punto de contacto único para iniciar, gestionar o informarse de todas las actividades de Elite Service, y se responsabiliza de la gestión y la comunicación para cuestiones de ingeniería, mantenimiento y administración de productos. El BRM también garantiza la continuidad del flujo de comunicación entre los equipos y organiza la celebración de reuniones regulares para evaluar el estado de los proyectos en curso en colaboración con el ingeniero de asistencia técnica remota asignado.

##### Ingeniero de asistencia técnica remota (RTSE)

El RTSE es su recurso técnico clave. El RTSE se encarga de gestionar los procesos de escalación, proporciona actualizaciones al BRM, ofrece recomendaciones para la programación del desarrollo, controla versiones para actualizaciones de productos de software y hardware (a fin de minimizar el riesgo y el impacto sobre en el entorno de producción) y supervisa la implementación remota de actualizaciones para el sistema.

#### Acceso a asistencia técnica prioritaria específica para su cuenta las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Elite Service incluye acceso telefónico específico para sus cuentas al equipo de asistencia técnica para clientes, que conoce perfectamente su implementación y le ayudará a resolver sus problemas por teléfono. La asistencia técnica está disponible las 24 horas del día, 7 días a la semana, los 365 días del año.



- Minimice el tiempo de inactividad y el riesgo con nuestra solución de asistencia proactiva de relación directa
- Agilice la resolución y el tiempo de actividad del sistema gracias a unas soluciones que les resultan familiares a los clientes
- Consiga acceso prioritario al servicio de asistencia técnica las 24 horas del día, los 7 días a la semana; una gran ventaja para entornos críticos
- Información completa acerca del uso de la solución de vídeo: mejora la experiencia de usuario, aumenta la adopción de vídeo y le ayuda a maximizar el retorno de la inversión

#### Asistencia en la actualización y mantenimiento de software

El equipo de Elite Service le mantiene informado de las últimas versiones publicadas y de cómo afectan a su organización.

#### Gestión de actualizaciones

Un ingeniero de Polycom trabajará con usted para asesorarle y programar y supervisar la implementación remota de todas las actualizaciones de hardware y software de Polycom. Mediante este servicio se identifican las interdependencias existentes y los posibles problemas a fin de minimizar el riesgo y el impacto sobre su entorno de producción.

#### Cobertura

Para que disponga de toda la información necesaria sobre sus herramientas de trabajo en equipo, el equipo de Elite Service elabora una clasificación de todo el hardware (infraestructuras, redes y extremos) de su entorno Polycom.

#### Revisiones del programa

Su BRM de Polycom mantendrá reuniones frecuentes con su punto de contacto, con el fin de solucionar cuestiones relativas a los objetivos de negocio, estado de programas, acciones y nuevas iniciativas. Entre los temas tratados en estas reuniones pueden incluirse un informe del número de incidencias registradas, volumen de RMA registradas, casos específicos abiertos en los que se indique su estado y planes de acción o problemas específicos resueltos con sus soluciones.

#### Vídeos de formación

Con una videoteca de breves tutoriales, los usuarios de Polycom dispondrán de acceso bajo demanda a la información que necesitan para familiarizarse con el uso de las soluciones de Polycom.

#### Análisis de causa raíz

Previo solicitud, el equipo de Elite Service pone en práctica medidas preventivas para identificar la causa de los problemas de máxima prioridad. Además, le recomendarán los pasos que debe seguir para evitar que vuelvan a producirse.

#### Informe de utilización mensual

Previo petición, Polycom ofrece un informe de utilización mensual de todos los extremos cubiertos por el contrato de Elite Service. Este informe estandarizado se basa en el informe de uso de extremos proporcionado a su organización a través del sistema del gatekeeper de Polycom (Resource Manager) el mes anterior. Incluye el número total de llamadas y minutos, así como las estadísticas de utilización de cada extremo de vídeo de Polycom registrado en el gatekeeper desde los registros de detalles de cliente (CDR) del mes anterior.

También recibirá los servicios Premier que incluyen:

- **Sustitución avanzada de piezas:** proporciona sustitución inmediata de todas las piezas de hardware cubiertas que tengan errores. 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.
- **Importantes lanzamientos de software:** le ofrece las principales funciones y características. Puede descargarlas por sí mismo cuando lo desee o configurar descargas automáticas.
- **Actualizaciones y versiones superiores:** las actualizaciones y versiones superiores de software proporcionan otras funciones y corrigen errores de software. Puede descargarlas por sí mismo cuando lo desee o configurar descargas automáticas.
- **Asistencia técnica en línea:** proporciona acceso a las bases de conocimientos técnicos de Polycom, donde se incluyen 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.

#### Asistencia técnica in situ (opcional)

Se trata de un servicio Premier in situ en el que un ingeniero visita sus instalaciones para solucionar problemas técnicos que no se pueden resolver de forma remota.

#### Asistencia en 4 horas (opcional)

Gracias al servicio de asistencia en 4 horas de Polycom, nuestro ingeniero de servicio in situ agiliza la entrega de piezas y la asistencia en un margen de 4 horas. Este servicio sólo está disponible actualmente en ciudades seleccionadas.

#### Servicio de preparación de redes de vídeo (opcional)

Disponible como servicio de pago opcional, Polycom realiza una evaluación del rendimiento de vídeo y el diseño de la red con respecto a las prácticas recomendadas de Polycom, identificando las zonas en las que se pueden hacer cambios para garantizar un servicio de vídeo fiable y de alta calidad a través de su red. Se implementa una herramienta de prueba para analizar la implementación actual de la red e identificar las zonas en las que dicha red no puede proporcionar un servicio de asistencia técnica de máxima calidad en la actualidad. Esta herramienta estará instalada durante el periodo de suscripción anual para que los usuarios puedan utilizarla. En la conclusión del contrato encontrará recomendaciones claras, ponderadas y listas para ponerse en práctica, recogidas en un exhaustivo informe por escrito.

### Consultoría sobre la aplicación de la plataforma Polycom® RealAccess™ (opcional)

Los clientes pueden optar por adquirir una suscripción anual a la aplicación de la plataforma Polycom® RealAccess™ que incluye herramientas de gestión y análisis de activos. Si se ha adquirido, el BRM desempeñará la función de consultor y proporcionará análisis y recomendaciones al cliente en función de los hallazgos y los análisis de datos anteriores que proporcionen las herramientas de Polycom® RealAccess™.

### Recursos opcionales adicionales

Hay BRM y RTSE 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.

### ¿Necesita más ayuda?

Si necesita ayuda sobre cualquier otro tema, póngase en contacto con nuestros representantes de ventas que podrán ofrecerle información acerca de otros servicios disponibles.

- ¿Necesita asesoramiento técnico experto in situ?
- ¿Necesita más información sobre el uso diario de la solución?

- ¿Necesita ayuda para aumentar el uso de la solución?
- ¿La solución resulta difícil de utilizar y necesita optimizar su rendimiento?

Polycom ofrece servicios para resolver todos estos problemas y muchos más.

Todo el equipo de Polycom que forme parte de su entorno debe quedar cubierto por un contrato Elite Service. Elite Service debe adquirirse junto con el contrato Premier Onsite o Premier que elija. Tenga en cuenta que todos los equipos cubiertos por Elite Service podrán recibir inmediatamente las últimas actualizaciones de software, de forma que podrá disfrutar de las mejoras conforme se publiquen. Con este servicio, le resultará muy sencillo gestionar cualquier programa de actualizaciones.

### Más información

Los servicios globales de Polycom ofrecen una amplia gama de servicios en todo el mundo, incluidos servicios de consultoría y asistencia técnica. Para obtener más información, póngase en contacto con su representante de ventas de Polycom o visite las secciones de servicios y asistencia técnica en [www.polycom.com](http://www.polycom.com).

### Acerca de Polycom

Polycom ayuda a las organizaciones a aprovechar al máximo las ventajas de la colaboración humana. Más de 400 000 empresas e instituciones de todo el mundo desafían las barreras de la distancia gracias a las soluciones de voz, vídeo y contenidos de Polycom. Polycom, junto con su ecosistema de partners global, aporta soluciones de colaboración flexibles para cualquier entorno a fin de proporcionar la mejor experiencia del usuario y una protección de la inversión sin precedentes.

Polycom Headquarters  
(T) 1.800.POLYCOM (765.9266)  
[www.polycom.com](http://www.polycom.com)

EMEA Headquarters  
Polycom (United Kingdom) Ltd.  
+44 (0) 1753 723282  
[www.polycom.co.uk](http://www.polycom.co.uk)

Polycom Spain S.A.  
(T) 901988062  
[www.polycom.es](http://www.polycom.es)

