



ELITE SERVICE

BENEFICIOS

- Minimiza el tiempo de inactividad y el riesgo con nuestro soporte de soluciones proactivo y de alto nivel.
- Acelera la resolución y el tiempo de actividad del sistema con recursos asignados conocidos de soluciones del cliente.
- Obtén acceso prioritario a soporte técnico ininterrumpido con acceso directo a un ingeniero de soporte técnico remoto: algo muy beneficioso en entornos donde se realizan actividades críticas.
- Mejora los tiempos de respuesta en las soluciones en la nube de ecosistemas compatibles con Poly.
- Programa un reemplazo anticipado de hardware al siguiente día hábil.
- Ten un punto de contacto principal para entornos de terminales de socios estratégicos de nube habilitados por Poly.
- Obtén servicios de consultoría, lo que incluye revisiones regulares de negocios y desempeño, y visibilidad de cómo se usa tu solución de colaboración, lo que mejora la experiencia del usuario, aumenta la adopción de UC y ayuda a maximizar el retorno de la inversión.

SOPORTE PERSONALIZADO Y PROACTIVO PARA TODA TU SOLUCIÓN DE CONFERENCIAS

Es evidente que los entornos de comunicaciones se vuelven más interdependientes dentro de tu infraestructura de TI a medida que unificas las soluciones de comunicación. Al mismo tiempo, los procesos empresariales dependen cada vez más de las herramientas de colaboración virtual. ¿El resultado? Tu entorno de comunicaciones unificadas (UC) se vuelve aún más importante y esencial para el negocio. Es de vital importancia que el equipo que te brinda soporte esté familiarizado con tu entorno único y tus necesidades específicas. Por ello, Elite Service ofrece una estrategia de soporte integral que va más allá de los productos individuales, de modo que optimiza el rendimiento de tu solución y aumenta el retorno de la inversión.

Elite Service es un servicio de soporte proactivo, personalizado y de alto nivel que te ayuda a administrar tu entorno de Poly disperso en todo el mundo, proporciona recursos para gestionar las solicitudes técnicas cotidianas y supervisa estrechamente la inversión en Poly en su totalidad. Nuestro servicio de asistencia centrado en brindar soluciones te ayuda a minimizar los riesgos a través de actualizaciones estratégicas y una administración inteligente de activos.

ELITE SERVICE

ELITE SERVICE OFRECE LOS SIGUIENTES SERVICIOS

GERENTE DE RELACIONES EMPRESARIALES (BRM)

Como cliente de Elite, tienes asignado a tu cuenta un experimentado gerente de relaciones empresariales (BRM) para promover tu éxito, apoyar actividades y proporcionarte información y asesoría de manera proactiva. Como representante del cliente en Poly, el BRM es tu único punto de contacto para iniciar, administrar e informar todas las actividades de Elite Service y para ofrecer administración de escalamientos en caso de que surjan problemas de administración de productos, servicios e ingeniería. El BRM también se encarga de mantener la continuidad de la información entre los equipos y coordina reuniones de estado periódicas para proporcionar actualizaciones sobre problemas abiertos, en colaboración con tu ingeniero de asistencia técnica remota asignado por Poly.

INGENIERO DE ASISTENCIA TÉCNICA REMOTA (RTSE)

El RTSE es un recurso técnico principal que administra escalaciones, informa novedades al BRM, ofrece recomendaciones para la planificación de implementación, proporciona control de versiones para actualizaciones de productos de software y hardware (a fin de minimizar cualquier riesgo e impacto en tu entorno de producción), y supervisa la implementación remota de actualizaciones del sistema.

ACCESO A ASISTENCIA TÉCNICA ESPECÍFICA DE LA CUENTA DE FORMA PRIORITARIA E ININTERRUMPIDA

Elite Service incluye acceso telefónico específico de la cuenta al equipo de soporte al cliente familiarizado con tu implementación, que ayudará a resolver problemas por teléfono. El soporte ininterrumpido está disponible durante todo el año.

SOPORTE PARA SOCIOS DE LA NUBE DEL ECOSISTEMA

El soporte para socios de la nube del ecosistema mejora los tiempos de respuesta en las soluciones en la nube de ecosistemas compatibles con Poly, ya que actúa como el punto de contacto principal con el cliente. Cuando el equipo de soporte de Poly recibe una solicitud de incidente por un producto de Poly que se utiliza en un entorno aprobado de socios estratégicos en la nube, se creará una solicitud de servicio en el sistema de tickets de Poly para fines de seguimiento.

REEMPLAZO ANTICIPADO DE PIEZAS: AL SIGUIENTE DÍA HÁBIL

Poly proporcionará un **reemplazo anticipado** de cualquier componente de hardware defectuoso cubierto por Elite. Si el representante de asistencia técnica de Poly determina que se requiere una pieza de repuesto para resolver un problema informado o diagnosticado, Poly enviará una pieza de reemplazo con todos los cargos de transporte pagados para su entrega al siguiente día hábil para un reemplazo anticipado mediante un servicio de transporte expedito.

ADMINISTRACIÓN DE VERSIONES DE SOFTWARE

El equipo de Elite te mantiene actualizado sobre las versiones más recientes y cómo se aplican a tus sistemas y tu entorno.

ASISTENCIA EN ACTUALIZACIONES Y MEJORAS DE SOFTWARE

El RTSE trabaja contigo para recomendar, planificar y supervisar la implementación remota de todas las actualizaciones de software de Poly. Tiene en cuenta tu entorno e interdependencias para minimizar el riesgo y el impacto en tu entorno de producción.

COBERTURA DE DERECHOS

Para ofrecerte una descripción general de las herramientas de colaboración, el equipo de Elite categoriza todo el hardware de infraestructura, redes y terminales, incluidos los productos de voz, en tu entorno de Poly, si es que cuenta con cobertura de Elite.

REVISIONES DEL PROGRAMA

El BRM y el RTSE de Poly realizan reuniones de estado periódicas con tu punto de contacto asignado para abordar asuntos como objetivos empresariales, estado del programa, acciones y nuevas iniciativas. Los temas generalmente incluirán el estado del servicio, los problemas estratégicos abiertos, un resumen de tus nuevas iniciativas y novedades sobre nuevas versiones de productos y su aplicabilidad a tu entorno.

ANÁLISIS DE CAUSAS PRINCIPALES

A pedido, el equipo de Elite adopta medidas preventivas para identificar la causa de problemas prioritarios y recomendar acciones correctivas para ayudar a evitar que se repitan los mismos problemas.

INFORMES DE USO Y COMPARATIVOS

En el caso de los clientes que tienen productos implementados que proporcionan registros de datos del cliente (CDR), Poly proporcionará un informe de uso mensual. En este informe, se resume la cantidad total de llamadas y minutos, además de las estadísticas de uso de cada terminal de Poly registrado en el control en el cual los CDR están disponibles desde el mes anterior.

Cada seis meses, Poly proporcionará un resumen comparativo que muestra su uso en comparación con otros clientes de Poly.

En el caso de los clientes Elite que implementan productos de voz de Poly, Poly proporcionará un informe de uso mensual específico para sus productos de voz Poly.

CENTRO DE SOPORTE EN LÍNEA DE POLY

Poly proporciona acceso ininterrumpido a su centro de soporte en línea, el cual incluye las siguientes funcionalidades:

- Registro de productos y búsqueda de licencias de productos.
- Creación de solicitudes de servicio y revisión del estado de tickets de asistencia.
- Verificación del estado del reemplazo de piezas, incluida la información de seguimiento del envío.
- Búsquedas en la base de conocimientos.
- Descarga de la documentación más reciente del producto.
- Descarga del software más reciente para terminales de Poly que esté disponible para la versión actual y la anterior.

PORTAL DEDICADO PARA DISPOSITIVOS ADMINISTRATIVOS

Disponibilidad interrumpida del portal en línea que permite conocer el estado de la nube y ofrece acceso a documentación de TI y para el usuario final, y al portal de la comunidad de usuarios.

Todos los productos de Poly en tu entorno deben estar cubiertos por un contrato de Elite Service. Es importante tener en cuenta que todos los equipos cubiertos por Elite serán elegibles para recibir las actualizaciones de software más recientes cuando se publiquen, lo que te permite aprovechar los desarrollos a medida que se publiquen y administrar fácilmente cualquier programa de actualización.

ACCESO ACTUALIZADO A SOFTWARE DE PRIMER NIVEL

Realza tu experiencia colaborativa con herramientas de TI, mejoras específicas de dispositivos y capacidades que ofrecen experiencias de usuario superiores y una mayor adopción en toda la empresa.

DESCUENTOS SELECCIONADOS

Los clientes que tengan un contrato vigente de Elite pueden acceder a descuentos exclusivos en servicios profesionales.

SERVICIOS OPCIONALES DE PAGO

Las siguientes opciones se pueden adquirir por separado para mejorar Elite.

OPCIÓN DE SOPORTE EN LAS INSTALACIONES

Después de que un ingeniero de asistencia técnica de Poly diagnostique de manera remota una falla en el producto, Poly enviará a un técnico autorizado al sitio del cliente para instalar la pieza de repuesto.

OPCIÓN DE RESPUESTA EN UN PLAZO DE CUATRO HORAS

Esta opción proporciona la entrega de piezas de repuesto y despacha a un técnico autorizado a las instalaciones del cliente dentro de las cuatro horas posteriores al diagnóstico final de una falla de producto. Este servicio está actualmente disponible solo en ubicaciones geográficas seleccionadas y en tipos específicos de productos.

OPCIONES DE RECURSOS ADICIONALES

Hay disponibilidad de BRM y RTSE adicionales para brindar un soporte mejorado a los clientes de Elite con soluciones de Poly altamente descentralizadas. Esta opción implica cargos adicionales.

SI DESEAS OBTENER MÁS INFORMACIÓN, COMUNÍCATE CON TU SOCIO DE POLY AUTORIZADO.

©2022 Poly. Todas las marcas comerciales son propiedad de sus respectivos propietarios. La marca comercial Bluetooth es propiedad de Bluetooth SIG, Inc., y todo uso de la marca por parte de Poly se hace bajo licencia. 2.22 1562390