



EXPERIENCIA PARA SUPERAR TUS
DESAFÍOS ÚNICOS

OPCIONES DE SERVICIOS DE ASISTENCIA PARA CLIENTES DE POLY

OBTÉN LA AYUDA ADICIONAL QUE NECESITAS, CUANDO LA NECESITES.

Seleccionaste el servicio de asistencia al cliente de Poly. ¡Eso es genial!

Pero quizás te diste cuenta de que necesitas un poco más de experiencia. Nosotros nos encargamos. Nuestras flexibles opciones de asistencia proporcionan el nivel exacto de asistencia y experiencia técnica que necesitas, cuando lo necesites. Te ayudaremos a mantener la productividad y felicidad de tus usuarios finales, además de mantenerlos satisfechos con el equipo de TI.

ASISTENCIA ADICIONAL PARA FORTALECER A TU EQUIPO

Agrega una o más de estas opciones a tu contrato de asistencia de Poly para que satisfaga tus necesidades comerciales.

ASISTENCIA COMERCIAL CRÍTICA

Las organizaciones que necesitan el máximo nivel de rendimiento de la red de video prosperarán con nuestro módulo de Asistencia comercial crítica (BCS). Ofrece el más alto nivel posible de respuesta y resolución a través de un equipo especializado de expertos técnicos, gerenciales y administrativos de Poly. Ellos diagnosticarán y analizarán las causas subyacentes de los problemas críticos que podrían afectar a tu negocio y suministrarán actualizaciones de la versión del software y recomendaciones de mejoras. También te notificarán acerca de cualquier problema de seguridad publicado que pueda afectar potencialmente a tu solución de Poly.

BENEFICIOS

- Ofrece nuestro más alto nivel de respuesta y resolución a las solicitudes de servicio.
- Proporciona acceso a un equipo especializado de expertos técnicos, gerenciales y administrativos de Poly.
- Punto de contacto principal para entornos de terminal de socios de nube estratégica compatible con Poly.
- Disfruta de una relación comercial y técnica más estrecha con Poly que proporciona una asistencia aún más proactiva y cooperativa.
- Cumple con criterios específicos de éxito empresarial.
- Confía en las recomendaciones de actualización y mejora del software, y en los métodos de procedimiento documentados antes de cualquier cambio importante en el software.
- Recibe un número de acceso único para comunicarte con el equipo regional de BCS.
- Obtén el servicio de reemplazo avanzado al siguiente día hábil para permitir la continuidad del negocio.

ADMINISTRACIÓN DE RELACIONES EMPRESARIALES

¿Necesitas asistencia y soporte posteriores a la implementación que sean confiables para aumentar, administrar y optimizar tu inversión en Poly? Tu gerente de relaciones empresariales (BRM) se desempeña como una interfaz de administración remota no técnica para todas las actividades del programa de servicio de Poly. Al colaborar con tu representante designado, el BRM aplica un amplio conocimiento de las capacidades de Poly para determinar áreas clave de tu negocio a fin de que tenga éxito.

BENEFICIOS

- Un representante del cliente y punto único de contacto dentro de Poly que supervisa, analiza e informa acerca del servicio y la asistencia de tu solución de producción de Poly.
- Programa reuniones periódicas de revisión basadas en los indicadores clave de rendimiento (KPI) acordados y la asistencia de escalamiento durante el horario laboral.
- Administración de capacidad: establece metas, supervisa e informa acerca de la capacidad para satisfacer las necesidades comerciales futuras.

INGENIERO DE ASISTENCIA TÉCNICA REMOTA

El ingeniero de asistencia técnica remota (RTSE) es tu principal punto de contacto técnico. Te ayudará a mantener tu solución de Poly y a alcanzar tiempos de respuesta y resolución más rápidos. Cuenta con el respaldo de experiencia, investigación y desarrollo remotos, además de sistemas de laboratorio y soporte en la gestión de escalamiento ininterrumpidos. Obtén un nivel extremadamente alto de asistencia y tiempos de respuesta rapidísimos.

BENEFICIOS

- Disfruta de una relación técnica más estrecha con Poly.
- Recibe un rápido tiempo de respuesta y asistencia para escalar las solicitudes de servicio.
- Obtén acceso directo a un experimentado ingeniero de asistencia técnica de Poly durante el horario laboral.
- Aprovecha al máximo las recomendaciones de mejores prácticas.
- Reduce el riesgo y el impacto de los cambios durante el ciclo de vida de la solución de Poly.
- Aumenta tus recursos de TI internos con nuestra experiencia en soluciones de comunicaciones unificadas (UC) líderes en la industria.



ADMINISTRACIÓN TÉCNICA DE CUENTAS

Mejor administración. Mejores recursos. Mejor asistencia. Poly ofrece la relación empresarial proactiva y de asesoría que necesitas. Nuestro soporte personalizado de administración técnica de cuentas te asigna un gerente técnico de cuentas (TAM) para ayudarte a aumentar, administrar y optimizar tu inversión en Poly, de manera que puedas alcanzar los resultados comerciales que deseas. El equipo de administración técnica de cuentas de Poly comprende tu entorno de comunicaciones unificadas y proporciona información y soluciones que mejoran el desempeño de tu empresa y los resultados finales.

BENEFICIOS

- Un recurso exclusivo que desarrolla una relación comercial a largo plazo con tu equipo y se enfoca en tu éxito.
- Ofrece acceso directo y remoto a un experimentado gerente técnico de cuentas de Poly.
- Aumenta los recursos de TI internos con la experiencia en soluciones de comunicaciones unificadas.
- Alcanza los resultados comerciales que deseas.
- Maximiza el ROI mediante el aumento de la adopción exitosa de soluciones de colaboración por parte de los usuarios en toda la empresa.
- Reduce los riesgos y el impacto de los cambios durante el ciclo de vida de la solución de Poly.

La administración técnica de cuentas es una opción de servicio de valor agregado global, que solo está disponible para los clientes que mantienen un acuerdo de asistencia activo de Poly en toda su solución de infraestructura de Poly.

SERVICIO DE TÉCNICOS RESIDENTES

Las organizaciones presentan constantemente nuevas soluciones y aplicaciones. ¿Tu departamento de TI cuenta con el tiempo y la experiencia necesarios para administrar todas esas tecnologías? Si no es así, nosotros lo hacemos. El servicio de técnicos residentes de Poly puede complementar a tu personal existente con experiencia técnica y de red continuas, tanto en el sitio como de forma remota. Te proporcionaremos un técnico especializado que comprenda las necesidades específicas de comunicaciones unificadas de tu empresa y que trabajará estrechamente con

el equipo interno para proporcionar asistencia operacional y de planificación. El técnico residente optimizará los recursos que respaldan tus principales estrategias comerciales, lo que te ahorrará tiempo y presupuesto. Nuestra metodología muestra cómo adoptar y utilizar la solución de Poly para lograr rápidamente tus objetivos comerciales, lo que te permitirá sacar el máximo provecho a tu inversión.

El técnico residente brindará productos específicos que abarcan una amplia variedad de tareas, lo que liberará a tu personal para que se enfoque en las competencias principales y las iniciativas clave. ¿Necesitas ayuda con la administración, el mantenimiento o la supervisión diarios, además de la solución de problemas básicos de las soluciones de Poly? El técnico residente se encarga de ello mediante la aplicación de las prácticas recomendadas de Poly, una amplia experiencia y una capacitación técnica continua para mejorar la eficiencia operativa y mantener un entorno de conferencias estable y productivo. También proporcionará cobertura adicional para instalaciones, implementaciones a gran escala y asistencia para operaciones durante proyectos estratégicos críticos.

BENEFICIOS

- Te brinda la mejor experiencia técnica de Poly, en el sitio o de forma remota.
- Más que solo un aumento de personal, los técnicos residentes de Poly proporcionan una asistencia incomparable con habilidades especializadas para satisfacer tus necesidades específicas.
- Respalda tus operaciones diarias.
- Resuelve problemas técnicos.
- Ofrece un modelo de recursos de tres niveles con el objetivo de garantizar el nivel adecuado de experiencia para cumplir con tus requisitos.
- Ayuda a maximizar tus inversiones de colaboración, ya que garantiza un entorno estable, un alto nivel de respuesta cuando es necesario y una mayor adopción por parte de los usuarios de tu solución de Poly.
- Permite que tus recursos internos se enfoquen en tu negocio principal e iniciativas estratégicas, en lugar de administrar la funcionalidad diaria de tu solución de Poly.
- Aplica las prácticas recomendadas de Poly para configurar, asistir y administrar tu entorno de la mejor manera a fin de satisfacer tus necesidades comerciales.



AGREGA LAS OPCIONES DE ASISTENCIA ADECUADAS PARA TI

Los acuerdos de servicio de asistencia de Poly brindan más que una experiencia ideal para el cliente, proporcionan tranquilidad. Sin embargo, dado que cada organización es diferente, ofrecemos opciones de asistencia personalizables de destacados expertos designados para aumentar tu nivel de servicio. Te ayudarán a proporcionar entornos de colaboración que permitirán el éxito sin compromisos. ¿Suena demasiado bueno para ser verdad? Comunícate con tu representante de Poly hoy mismo y descubre lo ideales que son estos servicios para ti.