



Puede tener la tranquilidad de saber que Poly le tiene cubierto, noche y día. Consiga la sustitución de hardware avanzada<sup>1</sup> donde la necesite, con envío al siguiente día laborable a gastos pagados para reducir el tiempo de inactividad al mínimo. Y benefíciense del acceso actualizado al software premium. Mejorar su experiencia de colaboración no podría resultar más sencillo. Desbloquee el potencial de lo posible.

#### **Ayuda las 24 horas del día, con independencia de dónde se encuentre**

Las soluciones Poly son sólidas como una roca, pero si algo sucede, estamos aquí para ayudarle a cualquier hora del día o de la noche.

#### **Estará operando en un abrir y cerrar de ojos**

Poly proporciona una sustitución de hardware por adelantado<sup>1</sup> para cualquier componente de hardware que falle. Si se necesita una pieza de repuesto para resolver un problema, Poly la enviará a gastos pagados para su entrega al siguiente día laborable, antes incluso de que devuelva la pieza defectuosa.

# Funciones

## Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS)

El servicio de asistencia técnica para partners del ecosistema en la nube (ECPS, por sus siglas en inglés) mejora los tiempos de respuesta en las soluciones del ecosistema en la nube habilitadas por Poly al actuar como su principal punto de contacto. Cuando el servicio de asistencia técnica de Poly recibe una solicitud acerca de un producto de Poly que se utiliza en un entorno aprobado y estratégico de partners en la nube, y se descubre que el problema está relacionado con el entorno del partner en la nube, trabajaremos directamente con nuestro partner en la nube para solucionar el problema.<sup>2</sup>

## Herramientas de IT actualizadas que mejoran las experiencias de los usuarios

Herramientas de IT actualizadas que garantizan que los dispositivos estén al día y operativos con notificaciones de estado, herramientas de red y registro de auditoría. Transforme los servicios de IT de reactivos a proactivos: de este modo, permitirá un tiempo de respuesta más rápido para mejorar las experiencias de usuario y ampliar la adopción.

## Actualizaciones de software

Poly proporciona actualizaciones de software del sistema sin coste adicional. Poly publica todo el software disponible de forma general en el portal de soporte de Poly o a través de Poly Lens. Poly Lens y Poly Lens Desktop se pueden utilizar para implementar las últimas actualizaciones de software de dispositivos.

## Acceso al portal del servicio de asistencia técnica designado

El portal del servicio de asistencia técnica designado te permite registrar productos, buscar licencias, crear y revisar solicitudes de servicio técnico, comprobar la existencia de piezas de repuesto, descargar documentación de los productos y descargar el software de los dispositivos de Poly.

## Descuentos de servicios profesionales

Los clientes con un contrato de Poly+ en vigor pueden optar a descuentos exclusivos en los servicios profesionales.<sup>3</sup>

## Gestión de la escalación

El equipo de gestión de soporte de Poly coordina la escalación de los problemas y asigna rápidamente a los especialistas en soluciones adecuados de toda la organización. Poly llevará a cabo notificaciones internas para alertar a la administración de servicios de Poly cuando los casos de soporte al cliente superen determinados umbrales temporales.

## Gestión de incidencias

Poly utilizará los esfuerzos comerciales razonables para proporcionar una corrección o solución alternativa si Poly determina que esta sería la respuesta más adecuada en las circunstancias aplicables.

## Opción de mejora de soporte local

Una vez realizado el diagnóstico remoto del fallo de un producto de Poly por parte de un ingeniero del servicio técnico de Poly, se enviará a un técnico autorizado a las instalaciones del cliente en horario laboral para instalar la pieza de repuesto. El técnico de Poly coordinará las actividades de prueba y solución de problemas con el servicio técnico de Poly y el contacto designado por el cliente para solucionar el problema.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement.

<sup>2</sup> Si Poly determina que el problema ha sido ocasionado o está relacionado con el entorno de partners en la nube, a petición del cliente, Poly intentará abrir una solicitud de incidencia con el partner en la nube, se encargará de documentar los hallazgos y facilitará al cliente el número de seguimiento de la incidencia facilitado por el partner en la nube. El cliente es responsable de tener en vigor un acuerdo del servicio de asistencia técnica con su partner en la nube. Poly será responsable de colaborar directamente con el partner en la nube (siempre que el partner en la nube lo permita) para encontrar una solución al problema o informar del estado de la incidencia al cliente. Si no fuera posible abrir una solicitud de incidencia, Poly informará de ello al cliente y lo referirá al partner en la nube para la resolución del problema. Si se solicita, el equipo del servicio de asistencia técnica de Poly participará en las llamadas conjuntas con el partner en la nube para determinar y solucionar problemas en beneficio de su cliente mutuo, sirviéndose de los procesos de derivación definidos y acordados con los partners en la nube.

<sup>3</sup> Ponte en contacto con tu distribuidor local para consultar los descuentos disponibles.

<sup>4</sup> Se puede disfrutar de un servicio de asistencia técnica presencial por una cuota adicional y su disponibilidad está sujeta a la ubicación del cliente y al tipo de producto Poly. El servicio de asistencia técnica presencial de Poly no incluye ni la instalación de actualizaciones de software, ni la instalación de mejoras de productos Poly, ni el servicio de asistencia técnica para la configuración de productos Poly. A su entera discreción, Poly podrá instalar las actualizaciones de software que sean necesarias para restaurar el producto cubierto por el servicio a su condición operativa. Poly se pondrá de acuerdo con el cliente para enviarle un técnico a sus instalaciones lo antes posible.

## Ficha técnica