



### **Administrador técnico de cuentas (TAM)**

Amplía el equipo técnico con un programa proactivo de soporte remoto para tus soluciones Poly para tareas cruciales. Disfruta de tiempos de respuesta más rápidos en las solicitudes de servicio y en las recomendaciones a fin de optimizar la adopción de las soluciones de colaboración en tu empresa y lograr los resultados empresariales deseados.

#### **Mantén el ritmo**

Trabaja con tu gestor técnico de cuenta (TAM) experimentado para minimizar el tiempo de inactividad y mantener la productividad. El TAM se encuentra respaldado por personal remoto experimentado disponible 24x7, incluido soporte técnico de nivel 3, investigación y desarrollo, sistemas de laboratorio y escalamiento de la gestión, lo que garantiza un alto nivel de asistencia y una rápida respuesta.

#### **Amplía la experiencia de la IT**

Incorpora experiencia técnica a tu equipo para consultas, identificación proactiva de problemas, recomendaciones para mejorar configuraciones, optimización del uso de productos y soluciones u optimización del entorno para lograr los objetivos empresariales.

#### **Maximiza el ROI**

El TAM garantiza que obtienes la comunicación y colaboración de calidad en la que has invertido con información y recomendaciones probadas para aumentar la adopción de soluciones de vídeo en tu empresa.

# Administrador técnico de cuentas (TAM)

## Funciones

### Identificación proactiva de problemas

El administrador técnico de cuentas (TAM) supervisa las solicitudes de soporte para identificar cualquier problema recurrente y recomendar cambios en las configuraciones, productos y servicios de forma proactiva para solucionarlo.

### Obtén un asesor

El TAM está plenamente centrado en tu éxito. Asimismo, se encuentra capacitado en funciones transversales y para actuar como tu asesor en Poly con el fin de resolver problemas y optimizar el uso y la configuración de las soluciones.

### Alinea los objetivos tecnológicos y empresariales

El TAM combina la experiencia técnica con el conocimiento del sector al gestionar la relación del servicio técnico y empresarial con el objetivo de asesorar y recomendar sobre la creación y optimización de entornos colaborativos que cumplan los objetivos de tu empresa.

### Aumenta la adopción por parte de los usuarios finales

El TAM trabajará en estrecha colaboración contigo para establecer objetivos que mejoren la adopción del vídeo a fin de maximizar la eficiencia empresarial y las comunicaciones. Establecer y monitorizar métricas es un medio para medir el éxito de estos esfuerzos.

### Informes de gestión de activos

El TAM evaluará la implementación general de la solución de vídeo y facilitará la toma de decisiones estratégicas y operativas en base a los datos, ya que conoce la distribución global de los dispositivos de vídeo, reduciendo el riesgo en general.<sup>1</sup>

### Calidad de servicio

Comprometido con la más alta calidad del programa, el TAM te informará sobre métricas clave de rendimiento del servicio, comparará los resultados con los objetivos de nivel de servicio y coordinará los esfuerzos de resolución, que pueden incluir la gestión de riesgos, contingencias y problemas.

### Duración del contrato

Elige el número de horas necesarias para que el TAM asignado supervise, analice y elabore informes sobre aspectos empresariales relacionados con el soporte de tu solución Poly. Los bloques están disponibles en incrementos de ocho horas por mes durante un año para satisfacer tus necesidades.<sup>2</sup>

### Administrador técnico de cuentas asignado

Para un asistente más personalizado, tenemos una opción de precio especial para que un TAM asignado lleve a cabo reuniones trimestrales de revisión del programa de servicio y proporcione una actualización confidencial sobre la hoja de ruta de la solución de Poly.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Estas métricas se generan en base a los datos producidos por el Poly Lens del cliente.

<sup>2</sup> El TAM estará disponible durante un número específico de horas al año tal y como se define por el número del servicio TAM adquirido por el cliente. En el caso del TAM asignado, el número de horas se define en el presupuesto personalizado y solo estará disponibles en horario laboral. Cualquier hora TAM no utilizada no será reembolsada en caso de que el cliente no renueve el servicio. Existe una limitación del 10 % del excedente para permitir distintas actividades. Poly realizará una reconciliación anual para determinar el nivel de servicio requerido para el año siguiente. Si el nivel de asistencia o el promedio de horas mensuales cambia, el precio puede ajustarse en consonancia con la lista de precios publicada por Poly en ese momento. Con el fin de calcular el número de horas TAM necesarias al año, es indispensable revisar previamente los objetivos empresariales del cliente, los requisitos del servicio y la complejidad de la solución Poly.

<sup>3</sup> La actualización confidencial de la hoja de ruta de la solución de Poly está sujeta a la formalización por parte del cliente del acuerdo de confidencialidad aplicable.

## Ficha técnica

© Copyright 2023 HP Development Company, L.P. La información que contiene este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías de los productos y servicios de HP quedan establecidas en las declaraciones de garantía expresa que acompañan a dichos productos y servicios. Nada de lo aquí indicado debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se responsabiliza de errores u omisiones técnicos o editoriales que puedan existir en este documento.

Noviembre 2023