



SERVICIO DE ASISTENCIA INTEGRAL PARA DISPOSITIVOS DE POLY

POLY+

Puedes tener la tranquilidad de que Poly te apoya día o noche. Gracias a nuestra experiencia y alianzas con socios líderes, como Microsoft, Zoom, GoTo, BlueJeans y otros, somos expertos en soluciones de colaboración. Nuestras soluciones son sólidas, pero si ocurre un incidente, estás cubierto. El reemplazo anticipado de hardware* con prepago de envío al día siguiente, garantiza la continuidad del negocio. Descuentos exclusivos en servicios profesionales que te permiten ahorrar tiempo y dinero. Y con acceso actualizado al software de primer nivel, facilita la experiencia de colaboración para toda tu empresa. Libera el potencial de lo posible.

ASISTENCIA Y VISIBILIDAD INTEGRALES DE DISPOSITIVOS PARA TU FUERZA DE TRABAJO HÍBRIDA

- Asistencia técnica global ininterrumpida: recibe ayuda de la forma que necesites y en el momento preciso por teléfono, chat, servicios web y video en vivo.
- **Sustitución anticipada de hardware:** reemplaza tus dispositivos con envíos prepago al día hábil siguiente para garantizar la continuidad empresarial.
- Asistencia para socios de la nube del ecosistema: disfruta de un mejor tiempo de respuesta en las soluciones en la nube del ecosistema compatibles con Poly.
- Descuentos exclusivos en servicios profesionales: ahorra tiempo y dinero de tu negocio con descuentos especiales.
- Acceso mejorado 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.

ELEMENTOS DEL SERVICIO

ASISTENCIA PRIORITARIA ININTERRUMPIDA

Los clientes pueden comunicarse con Poly a fin de recibir asistencia ininterrumpida para su solución. Este servicio se ofrece a través de chat, teléfono, web y video.

SUSTITUCIÓN ANTICIPADA DE PIEZAS AL DÍA HÁBIL SIGUIENTE

Poly ofrecerá una sustitución anticipada para cualquier componente de hardware que presente fallas. Si el representante de asistencia técnica de Poly determina que se necesita una pieza de repuesto para solucionar un problema informado o diagnosticado, Poly enviará la pieza con entrega al día hábil siguiente mediante un servicio de transporte expedito. Poly se hará responsable de todos los cargos de envío por las transacciones de sustitución anticipada de piezas.

ADMINISTRACIÓN DE ESCALAMIENTOS

Poly cuenta con procedimientos formales de escalamiento para solucionar problemas complejos de los clientes. El equipo de administración de asistencia de Poly coordina el escalamiento de problemas y emplea con rapidez a los especialistas de soluciones adecuados de Poly. Poly emitirá notificaciones internas para alertar a la administración de servicios de Poly cuando los casos de servicio de asistencia al cliente superen los umbrales establecidos.

SERVICIOS OPCIONALES DE PAGO

Las siguientes opciones se pueden adquirir por separado para mejorar Poly+.

ASISTENCIA TÉCNICA EN EL SITIO

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 a la ubicación del cliente en horario laboral para instalar las piezas de repuesto. El técnico de Poly coordinará las actividades de solución de problemas y pruebas con el equipo de asistencia técnica de Poly y el contacto designado del cliente para solucionar el problema.

ASISTENCIA COMERCIAL CRÍTICA

Proporciona el más alto nivel de respuesta y resolución para los clientes que buscan el máximo nivel de rendimiento de la red de video, con acceso a un equipo especializado de expertos técnicos, gerenciales y administrativos de Poly.

HOJA DE DATOS

ACTUALIZACIONES Y MEJORAS DE SOFTWARE

Poly ofrece actualizaciones y mejoras para el software de sus sistemas sin cargo adicional.

CENTRO DE ASISTENCIA EN LÍNEA DE POLY

Poly proporciona acceso ininterrumpido a su centro de asistencia en línea, que 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 de la sustitución 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 ininterrumpida 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.

ADMINISTRACIÓN DE RELACIONES EMPRESARIALES

Es idealmente adecuada para los clientes que buscan asistencia posterior a la implementación y apoyo para crecer, administrar y optimizar su inversión en Poly con un recurso exclusivo para todas las actividades del programa de servicios de Poly.

INGENIERO DE ASISTENCIA TÉCNICA REMOTA

Actúa como el principal punto de contacto técnico, tiene acceso inmediato a la base de conocimientos de Poly y cuenta con el respaldo de una experiencia remota ininterrumpida, lo que incluye asistencia

MÁS INFORMACIÓN

Para obtener más información sobre Poly+, visita www.poly.com/plus

©2021 Plantronics, Inc. Todos los derechos reservados. Poly y el diseño de hélice son marcas comerciales de Plantronics, Inc. Todas las demás marcas comerciales son propiedad de sus respectivos propietarios. 12.21 1455000

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 asistencia 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 un ticket de asistencia en el sistema de tickets de Poly para fines de seguimiento. Poly trabajará con nuestros clientes y socios estratégicos en la nube para resolver el problema.

ACCESO MEJORADO 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 Poly+ pueden acceder a descuentos exclusivos en servicios profesionales.

técnica de nivel 3, investigación y desarrollo, sistemas de laboratorio y soporte en la gestión de escalamientos, lo que garantiza un alto nivel de asistencia y excelentes tiempos de respuesta.

ADMINISTRACIÓN TÉCNICA DE CUENTAS

Es un programa de asistencia proactivo y personalizado para los clientes con soluciones de Poly fundamentales. El gerente técnico de cuentas se desempeña como consultor exclusivo, lo que te ayuda a crecer, administrar y optimizar las inversiones en Poly, así como a lograr los objetivos comerciales esperados.