



# SERVICIOS PARA PREMIERONE™

Los servicios de PremierOne brindan soporte técnico de expertos, actualizaciones de software, reparaciones de hardware y soluciones para minimizar el tiempo de inactividad y interrupciones a las operaciones de su organización. Estos servicios se encuentran disponibles para los productos de PremierOne CAD (Despacho Asistido por Computadora), Mobile y Records.

## SERVICIOS ESENCIALES

### Soporte Técnico

Si su solución de PremierOne tiene problemas de software y hardware, necesita contactar a recursos técnicos con experiencia en la administración de tecnologías esenciales. Nuestros técnicos capacitados dan asesoría telefónica de lunes a viernes, 8x5 en la hora local y 24x7 para casos de gravedad tipo 1. Le ayudaremos a identificar, diagnosticar y resolver cualquier problema. Aplicamos los estándares líderes en la industria para grabar, monitorear, escalar y reportar llamadas de soporte técnico para asegurar que los problemas se resuelvan rápidamente.

### Actualizaciones de Software

Las actualizaciones de software mejoran el rendimiento y minimizan las interrupciones de los servicios. Para proteger su solución de PremierOne contra defectos conocidos, le proporcionamos lanzamientos de parches que se han analizado, probado, y certificado previamente en el laboratorio de pruebas de integración de sistemas de Motorola Solutions. Todos los tipos de lanzamiento de software se encuentran disponibles para los clientes de nuestros servicios.

### Reparación de hardware

Proporcionamos reparaciones de hardware para los componentes de PremierOne. Utilizando un equipo de diagnóstico vanguardista, herramientas de reparación y partes de reemplazo, nuestros técnicos de reparación certificados solucionan los problemas, analizan, prueban y reparan el equipo afectado para ponerlo de nueva cuenta en línea con las especificaciones de fábrica.

## SERVICIOS AVANZADOS

### Monitoreo de soluciones integral

Con los servicios avanzados, recibe el valor agregado del monitoreo de soluciones para consolidar, filtrar y correlacionar alertas a fin de determinar el impacto y los siguientes pasos para resolver problemas. Ya sea que el incidente se relacione con el software de PremierOne, los dispositivos que hacen interfaz con la solución o con la periferia de su red, nuestros técnicos altamente especializados diagnosticarán el problema rápidamente y le proporcionarán una resolución oportuna para que sus operaciones se sigan desarrollando sin problemas.

### PORTAL DE MYVIEW

#### Visibilidad de soluciones ampliada

El portal de MyView le da visibilidad clara con respecto a sus prerrogativas y necesidades de mantenimiento, lo cual le brinda la flexibilidad necesaria para tomar decisiones de forma más inteligente, rápida y proactiva.

