

# ¿Qué plan es el adecuado para mí?

## Care Basic

Nuestra solución básica pensada para clientes que ya cuentan con experiencia en la creación de un LMS y, por tanto, requieren de escasa ayuda por parte de LMS365 para la puesta en marcha y configuración de la herramienta. La Atención Básica no incluye las sesiones de incorporación en vivo o las Preguntas y Respuestas (Q&A) con nuestros técnicos expertos.

*Ya incluido*

## Care Plus

Nuestra solución más vendida, pensada para clientes que poseen algo de experiencia en la creación de un LMS, pero que desean contar con orientación de LMS365 para la puesta en marcha y configuración de la herramienta. La Atención Plus incluye las sesiones de incorporación en vivo, así como sesiones de Preguntas y Respuestas (Q&A) y el kit de inicio Power BI.

*Servicio preferido*

## Care Premium

La solución más práctica, pensada para clientes que desean orientación completa de LMS365 para poner en marcha y configurar la herramienta. La Atención Premium ofrece más sesiones de incorporación y de Preguntas y Respuestas que la Atención Plus, así como un canal Teams premium estrechamente supervisado por el equipo de LMS365 para que las Preguntas y Respuestas fluyan y se respondan el mismo día.

*La experiencia premium*

Care Basic

Care Plus

Care Premium

## Servicios de incorporación

Instalación básica y configuración de LMS365



Instala 2 catálogos



Instala catálogos ilimitados

Sesiones de incorporación de clientes con CSM\*



1 coup d'envoi préenregistré



Hasta 2 sesiones en directo



Hasta 6 sesiones en directo

Sesiones de Preguntas y Respuestas (Q&amp;A)\*



1 Q&amp;A



3 Q&amp;A, las sesiones quedan grabadas



6 Q&amp;A, las sesiones quedan grabadas

## Servicios en curso

Kit de inicio Power BI\*



Acceso a informes predefinidos



Acceso a informes predefinidos

Gestor de éxito del cliente (CSM)\*



Reuniones trimestrales



Reuniones trimestrales



Reuniones mensuales, CSM específico

Sesiones de Preguntas y Respuestas (Q&amp;A)\*



1 Q&amp;A por trimestre



1 Q&amp;A por trimestre

Canal Microsoft Teams específico



Experto en temas LMS365 disponible a petición\*



Acceso a la Academia LMS365\*



Limitado



Acceso total



Acceso total, ilimitado

Webinarios de la Academia LMS365



Disponibles en directo



Disponibles en directo y a petición



Disponibles en directo y a petición

Comunidad de clientes Yammer



## Servicios de contenido

Microsoft Learning Pathways\*



22 cursos, 2 idiomas, 2 catálogos



22 cursos, idiomas y catálogos ilimitado

Contenido del curso Go1\*



5 cursos estacionales



5 cursos estacionales

Contenido del curso Clip Training\*



5 cursos estacionales



5 cursos estacionales

## Servicios de asistencia

Acceso al Help Center\*



Acceso a asistencia a petición mediante Answer Bot



Acceso a sistema de tickets de asistencia técnica\*



Compromiso en el tiempo de

16 horas hábiles

10 horas hábiles

6 horas hábiles

Todos los títulos marcados con \* se explican con detalle en la siguiente página

# FAQ

- ▶ **Sesiones de incorporación de clientes con CSM**  
Cada sesión de incorporación con CSM dura hasta 1 hora y en ella se repasan las prácticas más idóneas para una rápida adopción de la herramienta.

- ▶ **Sesiones de Preguntas y Respuestas (Q&A)**  
Cada sesión de preguntas y respuestas dura hasta 1 hora y de ellas se encargan los técnicos expertos en la materia (SME). Su función es revisar aspectos comunes de utilización o aportar orientación sobre la herramienta.

- ▶ **Sistema de tickets de asistencia técnica**  
Los usuarios autorizados del Zendesk Ticket System son los administradores de LMS365, los administradores de catálogos LMS365 y los administradores de cursos LMS365, y todos ellos necesitarán credenciales de inicio de sesión vinculados a tu cuenta de Microsoft.

- ▶ **Gestor de éxito del cliente (CSM)**  
Un gestor de éxito del cliente de LMS365 se encargará de orientar hacia las prácticas más idóneas, proporcionará trucos y consejos y actuará de enlace para cualquier aspecto referido a LMS365. El CSM no posee un perfil intrínsecamente técnico, por lo que actuará como contacto para remitirte a la Academia, al Centro de Ayuda o a los SME, según se necesite.

- ▶ **El experto de LMS365 a petición** La labor del SME consiste en supervisar y recomendar sobre situaciones de uso específicas y sobre funcionalidades y aspectos metodológicos, además de encargarse de proporcionar recomendaciones y orientación generales para adoptar las prácticas más idóneas y ofrecer una cobertura limitada, de hasta 40 horas, en API y PowerSuite. Si se contacta por el canal Teams Premium, se recibirá una primera respuesta el mismo día, y si se contacta por correo electrónico, el tiempo de respuesta no excederá de 16 horas hábiles.

- ▶ **Acceso al Help Center**  
El Centro de Ayuda incluye vídeos de base formativa, guías de usuario y artículos informativos que te ayudan a aplicar LMS365 de forma satisfactoria. En esta web también se encontrarán nuestros comunicados de actualización, la hoja de ruta del producto y una plataforma que da cabida al feedback de los clientes.

- ▶ **Contenido del curso Go1**  
Go1, socio colaborador de LMS365, es el mayor mercado mundial de contenido formativo. LMS365 trabajará con nuestros clientes de Atención Plus y Premium para desplegar cursos en tu catálogo a fin de que tus estudiantes puedan seguirlos. Estos cursos están sujetos a estacionalidad en función de su lanzamiento por Go1.

- ▶ **Microsoft Power BI**  
LMS365 ofrece un kit de inicio de Microsoft Power BI con informes predefinidos e instrucciones para configurar la conexión mediante OData desde LMS365 a Power BI. Los informes predefinidos están listos para su uso sin necesidad de efectuar ajustes o bien realizando unos ajustes mínimos. Si tu organización tiene requisitos especiales para informar o mezclar datos con otras fuentes, sugerimos que esa personalización sea llevada a cabo por tu organización, por un socio o por nuestro equipo de servicios profesional (lo que supondrá un coste añadido). Los SME de LMS365 responderán preguntas muy especializadas relacionadas con Microsoft Power BI mediante sesiones de Q&A. El Centro de Ayuda no puede prestar asistencia en esta área.

Power BI Desktop es la versión de licencia libre de Power BI para desplegar, modificar, mantener y utilizar análisis de datos. No se necesita una licencia de Power BI para utilizar los informes predefinidos, a menos que tu organización desee hacer uso de las características en línea de Power BI que requieren licencia de pago. Power BI forma parte de tu suscripción MS365, por lo que las licencias para la utilización en línea irán o no incluidas dependiendo del tipo de suscripción que poseas.

- ▶ **LMS365 Academy**  
LMS365 Academy es nuestra solución formativa a su propio ritmo bajo demanda, y ofrece diferentes niveles de acceso en función del programa de atención contratado:

Care Basic	Care Plus	Care Premium
Cursos limitados (3)	Acceso a todos los cursos (25)	Acceso a todos los cursos (25)
Academia básica	Academia avanzada, aprendizaje basado en roles	Academia avanzada, aprendizaje basado en roles
Hasta 2 usuarios	Añade nuevos estudiantes durante el tiempo de contrato	Añade nuevos estudiantes durante el tiempo de contrato
	Acceso al nuevo contenido publicado trimestralmente	Acceso al nuevo contenido publicado trimestralmente
	Acceso para un máximo de 25 usuarios	Acceso para una cantidad ilimitada de usuarios

- ▶ **Contenido del curso ClipTraining**  
ClipTraining, socio colaborador de LMS365, es una biblioteca de aprendizaje en línea compuesta por lecciones en vídeo muy específicas. LMS365 trabajará con nuestros clientes de Atención Plus y Premium para desplegar cursos en tu catálogo a fin de que tus estudiantes puedan seguirlos. Estos cursos están sujetos a estacionalidad en función de su lanzamiento por ClipTraining.

- ▶ **Microsoft Learning Pathways**  
Los itinerarios formativos de Microsoft 365 son una solución de aprendizaje personalizable y a demanda diseñada para aumentar el uso y la adopción de servicios de Microsoft 365 en tu organización. Estos itinerarios Microsoft procuran actualizar sus contenidos en ciclos trimestrales. En la actualidad, existen cursos disponibles en 8 idiomas listos para desplegar en tu catálogo y que tus estudiantes puedan seguirlos.

- ▶ **Compromiso en el tiempo de respuesta asistencial**  
Puede quedar perfilado con mayor detalle en el acuerdo Saas que [encontrarás aquí](#).

Care Basic	Care Plus	Care Premium
Severidad Urgente <b>8 horas hábiles</b>	Severidad Urgente <b>4 horas hábiles</b>	Severidad Urgente <b>1.5 horas hábiles</b>
Severidad Alta <b>12 horas hábiles</b>	Severidad Alta <b>6 horas hábiles</b>	Severidad Alta <b>3 horas hábiles</b>
Severidad Normal <b>16 horas hábiles</b>	Severidad Normal <b>10 horas hábiles</b>	Severidad Normal <b>6 horas hábiles</b>
Severidad Baja <b>24 horas hábiles</b>	Severidad Baja <b>16 horas hábiles</b>	Severidad Baja <b>8 horas hábiles</b>