



Cisco Focused Technical Support Services

Cisco High-Touch Operations Management Service

Mejore la eficiencia operativa y resuelva temas de red rápida y cabalmente con una gestión personalizada de operaciones.

Su gerente de operaciones está familiarizado con su negocio, procesos operativos e historial de soporte técnico.

El Cisco High-Touch Operations Management Service le ayuda a:

- Acelerar la resolución de problemas
- Mejorar el desempeño de la red
- Incrementar la productividad general de su personal de TI

Visión General del Servicio

Conforme crece la competencia, un personal eficiente y productivo se convierte en un elemento aun más esencial para el éxito de su empresa. Esto es particularmente cierto en operaciones de red, donde los ingenieros de planta deben manejar temas rápida y efectivamente si desean alcanzar el desempeño de red y la disponibilidad que sus clientes esperan. Alcanzar el más alto nivel de eficiencia entre el personal de operaciones de red puede ser desafiante debido a las complejidades inherentes y al amplio alcance geográfico de la red de una gran empresa.

El Cisco[®] High-Touch Operations Management Service lo conecta con un gerente de operaciones designado de Cisco, quien está familiarizado con su negocio, procedimientos empresariales e historial de soporte técnico. El servicio complementa los ofrecimientos Cisco SMARTnet[®] o Cisco SP Base al proporcionar a un experto en gestión de operaciones para monitorear continuamente sus necesidades de soporte técnico, rastrear cada solicitud abierta de servicio y asegurar que los recursos de TI, tanto de Cisco como dentro de su organización, estén alineados apropiadamente para resolver temas rápida y cabalmente. Este nivel de soporte puede ayudar a acelerar la resolución de problemas, mejorar el desempeño de la red e incrementar la productividad general de su personal de TI y su negocio.

Cisco High-Touch Operations Management Service

Su gerente designado de operaciones de Cisco le brinda:

- Soporte operativo personalizado ocho horas al día, cinco días a la semana
- Gestión continua de solicitudes y manejo de escalaciones
- Llamadas conferencia periódicas con su personal para reportar y acelerar la resolución de problemas
- Informes semanales, mensuales y trimestrales con el estatus de sus solicitudes de servicio

- Documentación de operaciones para asegurar que todos los temas específicos de operaciones e información relacionada estén documentados y disponibles en el portal interno y seguro de Cisco, dedicado a ayudarle a acelerar la resolución de problemas
- Participación en reuniones trimestrales para presentar el análisis trimestral de los datos de operaciones

Para obtener un servicio más personalizado, elija entre los entregables adicionales, incluyendo informes específicos, análisis operativo de temas críticos o notificaciones de eventos importantes del cliente. Las opciones disponibles incluyen:

- HTOM: cuatro entregables base
- HTOM opción 1: cuatro entregables base más un entregable adicional
- HTOM opción 2: cuatro entregables base más dos entregables adicionales
- HTOM opción todos: 4 cuatro entregables base más cuatro entregables adicionales



La Tabla 1 lista todos los entregables de High-Touch Operations Management.

Table 1. Entregables de High-Touch Operations Management Service

Entregables base de HTOM	HTOM opcional, entregables adicionales (seleccione uno, dos o reciba los cuatro entregables))
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de solicitudes y manejo de escalaciones • Llamadas conferencia periódicas • Paquete base de informes • Análisis trimestral de datos de operaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de nivel de entrega de servicio • Gestión e informes de análisis de falla de ingeniería (EFA, por sus siglas en inglés) • Análisis operativo de temas críticos • Notificación de eventos importantes del cliente

Estos entregables ofrecen más que información y asistencia crítica. También proporcionan el soporte personalizado que sus ingenieros necesitan para ser más productivos y exitosos en su gestión de red. La Tabla 2 enlista todas las actividades y entregables disponibles.

Table 2. Actividades y Entregables del Cisco High-Touch Operations Management Service

Entregables	Actividades
Disponible con los entregables base de High-Touch Operations Management	
Gestión de solicitudes y manejo de escalaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Priorización y soporte de solicitudes de servicio abiertas de Cisco; monitoreo de las autorizaciones de devolución de materiales (RMAs, por sus siglas en inglés) • Coordinación de organizaciones de soporte de Cisco, procesos de escalación y recursos de cliente para solicitudes de servicio • Punto principal de contacto para temas de operaciones y procesos • Documentación de base de procesos y procedimientos complejos de operación
Llamadas conferencia periódicas	<ul style="list-style-type: none"> • Llamadas conferencia periódicas para reportar estatus; rastrear procesos de solicitudes de servicio abiertas; y resolver temas pendientes
Paquete base de reportes	<ul style="list-style-type: none"> • Informes semanales, mensuales y trimestrales con el estatus de sus solicitudes de servicio • Documentación de operaciones para asegurar que todos los temas operativos específicos y relacionados estén documentados y disponibles en el portal interno y seguro de Cisco dedicados a usted para ayudarle a acelerar la resolución de problemas
Análisis trimestral de datos de operaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en revisiones trimestrales del negocio o revisiones conjuntas del negocio (en vivo o remotas)
Disponible como parte de los entregables opcionales	

Entregables	Actividades
Reporte de nivel de entrega de servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte sobre el desempeño de la entrega de autorización de devolución de materiales • Seguimiento dentro de Cisco y con el cliente sobre temas pendientes para asegurar mejora en el desempeño
Gestión y reportes de análisis de fallas de ingeniería (EFA)	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de devolución de partes que requieran análisis de falla y comunicación del estatus al cliente • Ayuda periódica con informes, estatus y escalación
Análisis operativo de temas críticos	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación y análisis de anomalías y tendencias operativas, incluyendo un informe de recomendaciones • Documentación completa de procesos y procedimientos operativos completos
Notificación de eventos importantes del cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Creación proactiva de la solicitud de servicios (con documentación específica asociada) para soportar una ventana de mantenimiento definida, lo cual ayuda a garantizar que la información necesaria estará documentada y disponible si se requiere soporte reactivo del personal de Cisco durante el cambio crítico en la red

Este nivel de soporte personalizado puede ayudar a acelerar la resolución de problemas, mejorar el desempeño de la red e incrementar la productividad general de su personal de TI y su negocio. La Tabla 3 lista todos los beneficios.

Table 3. Beneficios de High-Touch Operations Management Service

Beneficios
<ul style="list-style-type: none"> • Acelera la resolución de problemas • Minimiza las ineficiencias en operaciones al corregir esfuerzos redundantes para resolver problemas similares • Incrementa la productividad, eficiencia y destreza del personal de TI y el negocio en general • Minimiza los riesgos que pueden acompañar a un enfoque limitado en la infraestructura de red • Se enfoca en el negocio central

Soporte Personalizado

El soporte personalizado es un elemento esencial en el Cisco High-Touch Operations Management Service. Su gerente de operaciones de Cisco se familiariza profundamente con el historial único de su red, lidera actualizaciones periódicas acerca de las solicitudes de soporte de los Servicios Técnicos Cisco y coordina a los recursos, tanto en Cisco como al interior de su organización, para ayudar a asegurar que todos los temas se manejen de manera oportuna. En el caso de tener problemas muy severos, su gerente de operaciones de Cisco facilita el proceso de escalación para acelerar la resolución.

Recibir este nivel de soporte durante sus esfuerzos operativos cotidianos puede ayudar a reducir esfuerzos redundantes para resolver el mismo tema. También puede ayudar a identificar las áreas de ineficiencia operativa al resaltar los problemas potenciales en el sistema, permitiéndole tomar los pasos proactivos adecuados para mejorar dichas áreas.

Disponibilidad

El Cisco High-Touch Operations Management Service está disponible en todo el mundo. Para obtener el estatus de disponibilidad más actualizado, contacte a su gerente de cuenta de servicio de Cisco.

Para Ordenar

Al ser el primero de los tres niveles de servicio incluidos en los Cisco Focused Technical Support Services, la compra del Cisco High-Touch Operations Management Service no requiere la adquisición de otros Focused Technical Support Services. Sin embargo, se requiere un contrato de soporte válido Cisco SMARTnet o Cisco SP Base en todos los equipos de red.

Resumen

El Cisco High-Touch Operations Management Service ofrece soporte personalizado de un gerente de operaciones de Cisco quien le ayuda a mejorar la eficiencia operativa, productividad y eficiencia de su personal de TI y su red Cisco. Al contar con un gerente de operaciones de Cisco enfocándose en la gestión continua de sus temas de soporte de red, su personal puede enfocarse en los requerimientos de su negocio principal.

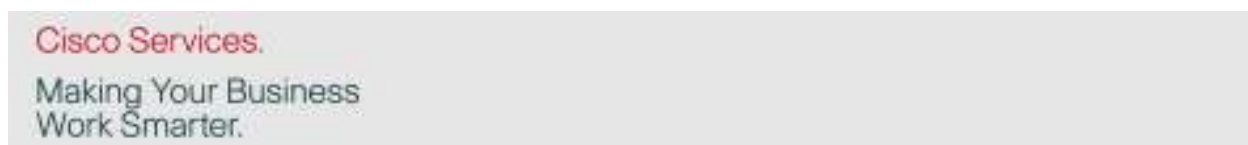
El Cisco High-Touch Operations Management Service es el primero de los tres niveles de servicio incluidos en los Cisco Focused Technical Support Services. Cada nivel de servicio amplía la cobertura del nivel previo. Los Cisco Focused Technical Support Services combinan la gestión minuciosa de temas de red con un acceso designado a los recursos sobresalientes de soporte de Cisco para mejorar continuamente la eficiencia operativa, la confiabilidad de la red y la productividad general de su negocio.

Por Qué los Servicios de Cisco

Disfrute del verdadero valor de negocios que le ofrece su inversión tecnológica con inteligencia acelerada y los servicios personalizados que le ofrecen Cisco y sus socios de negocios. Avalados por el conocimiento profundo en redes y una amplia variedad de socios de negocios, los Servicios de Cisco lo ayudan a planificar, desarrollar y manejar su red para convertirla en una poderosa plataforma exitosa de negocios. Si está buscando nuevas oportunidades para satisfacer las crecientes demandas de sus clientes, mejorar la eficiencia operativa para reducir los costos, mitigar el riesgo o acelerar el crecimiento, Cisco tiene un servicio que puede ayudarlo.

Para Más Información

Para obtener más información acerca de los Cisco Focused Technical Support Services o del Cisco High-Touch Operations Management Service, contacte a su gerente de cuenta de servicio de Cisco.



Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

Europe Headquarters
Cisco Systems International BV
Amsterdam, The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at www.cisco.com/go/offices.

CCDE, CCENT, CCSI, Cisco Eos, Cisco Explorer, Cisco HealthPresence, Cisco IronPort, the Cisco logo, Cisco Nurse Connect, Cisco Pulse, Cisco SensorBase, Cisco StackPower, Cisco StadiumVision, Cisco TelePresence, Cisco TrustSec, Cisco Unified Computing System, Cisco WebEx, DCE, Flip Channels, Flip for Good, Flip Mino, Flipshare (Design), Flip Ultra, Flip Video, Flip Video (Design), Instant Broadband, and Welcome to the Human Network are trademarks; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Cisco Capital, Cisco Capital (Design), Cisco:Financed (Stylized), Cisco Store, Flip Gift Card, and One Million Acts of Green are service marks; and Access Registrar, Aironet, AllTouch, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, Continuum, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Explorer, Follow Me Browsing, GainMaker, iLNX, IOS, iPhone, IronPort, the IronPort logo, Laser Link, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MeetingPlace Chime Sound, MGX, Networkers, Networking Academy, PCNow, PIX, PowerKEY, PowerPanels, PowerTV, PowerTV (Design), PowerVu, Prisma, ProConnect, ROSA, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, WebEx, and the WebEx logo are registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1002R)