



## Cisco Focused Technical Support Services

Acelere la resolución de problemas y mejore la eficiencia operativa con servicios de soporte de red personalizados y prioritarios.

### Desafío

Las importantes empresas mundiales pueden tener miles de empleados y millones de clientes que dependan de sus redes todos los días. Para estas empresas y negocios con operaciones de red de misión crítica, inclusive una breve caída de red o degradación en el desempeño pueden ser extremadamente costosos. Dichos problemas pueden llevar rápidamente a pérdidas en productividad, oportunidades y la buena voluntad de los clientes. Para proteger las operaciones esenciales de negocios, las empresas como éstas necesitan atención técnica y servicios de soporte técnico personalizados, diseñados específicamente para proporcionar resolución completa y rápida a cualquier tema que pudiese surgir.

### Solución

Los Cisco<sup>®</sup> Focused Technical Support Services ofrecen el soporte premium operativo y técnico que usted necesita para preservar sus aplicaciones esenciales y estar a la par de las cambiantes exigencias de negocios. Estos servicios le proporcionan acceso personalizado y de alta interacción (high-touch) a especialistas de red y operaciones de Cisco, líderes en la industria. Estos expertos de Cisco manejan, analizan y aceleran la resolución de cualquier tema de red que surja, acortando el tiempo de resolución y continuamente mejorando la eficiencia operativa de su personal de TI. Gracias al acceso a recursos y pericia designada de Cisco, usted puede cumplir mejor con sus objetivos de negocio y mejorar su rentabilidad general.

### Tres niveles premium de servicio

Los Focused Technical Support Services de Cisco están disponibles en tres niveles de servicio que ofrecen cada vez más atención y servicio personalizado. Cada nivel de servicio extiende la cobertura del nivel previo. Para ser elegible para los Focused Technical Support Services de Cisco, se requiere un contrato de soporte Cisco SMARTnet<sup>®</sup> Service o Cisco SP Base en todo el equipo de red.

Los tres niveles de Focused Technical Support Services de Cisco son:

- **Cisco High-Touch Operations Management Service:** El primer nivel de servicio le proporciona acceso a un gerente de operaciones designado de Cisco ocho horas al día, cinco días de la semana. Su gerente de operaciones acelera la resolución de problemas, da seguimiento a todas sus solicitudes de servicio hasta su conclusión e identifica medidas para prevenir problemas futuros y mejorar continuamente la eficiencia operativa.
- **Cisco High-Touch Technical Support Service:** El segundo nivel de servicio le proporciona acceso prioritario a un equipo designado de especialistas de red de gran habilidad y de nivel senior, quienes están familiarizados con su entorno de red para acelerar la respuesta a cualquier problema. Estos ingenieros de red certificados tienen extensa experiencia soportando los entornos de red más grandes y complejos y están disponibles 24 horas al día, siete días a la semana.
- **Cisco High-Touch Engineering Service:** el tercer y más alto nivel de servicio le proporciona acceso a un ingeniero de red designado de Cisco ocho horas al día, cinco días a la semana. Con un profundo conocimiento del manejo de temas críticos de red, su ingeniero le proporciona un análisis a profundidad a nivel de la red para aislar la causa raíz de problemas crónicos y recomendar acciones correctivas.



Estos servicios son provistos por especialistas de soporte de red de gran interacción, extenso entrenamiento y pericia que van mucho más lejos del soporte básico de red. Cisco mantiene una fuerza de trabajo muy amplia y hábil de estos especialistas.

### Cisco High-Touch Operations Management Service

El contar con personal de operaciones de red eficiente y productivo es esencial para el éxito continuo de su negocio. Para grandes organizaciones con recursos de TI dispersos, sin embargo, el manejar todas las temas de operaciones de red a lo largo y ancho de la empresa y asegurar que todos los temas se resuelvan rápida y cabalmente puede ser un desafío.

El Cisco High-Touch Operations Management Service le proporciona un gerente de operaciones designado de Cisco, quien está familiarizado con su negocio, procesos operativos e historial de soporte técnico. El gerente de operaciones Cisco rastrea cada tema de operaciones de red, desde la detección hasta la resolución, para ayudar a asegurar que los recursos de TI, tanto en Cisco como dentro de su organización, estén alineados adecuadamente y que todos los temas se manejen rápida y cabalmente.

Su gerente de operaciones de Cisco proporciona:

- Soporte operativo personalizado ocho horas al día, cinco días de la semana
- Gestión continua de solicitudes y escalación de servicio

- 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 sus actividades operativas específicas y relacionadas publicadas en el seguro portal interno de Cisco para ayudar a acelerar la resolución de problemas

Al tener a su gerente de operaciones de Cisco enfocándose en la gestión continua de sus temas de soporte de red, su personal puede enfocarse en sus requerimientos centrales de negocio.

### **Cisco High-Touch Technical Support Service**

Las redes de grandes organizaciones son entornos dinámicos y altamente complejos. Ya sea implementando avanzadas tecnologías o haciendo cambios a su negocio que resulten en cambios en la red, su personal de operaciones de red necesita una resolución rápida y minuciosa de cualquier problema que surja.

El Cisco High-Touch Technical Support Service es un servicio premium 24x7 que proporciona acceso a un equipo de especialistas de red de alto nivel que pueden acelerar la resolución de problemas e incrementar la disponibilidad de su infraestructura de negocios de misión crítica. Estos ingenieros evalúan los efectos del tema en su negocio, definen una solución que limita la interrupción a la red y ayudan a su personal de operaciones de red a implementar la solución apropiada para su red. El resultado final es una resolución más rápida de temas de red, disponibilidad mejorada de sus sistemas esenciales de negocios y rentabilidad mejorada general.

### **Cisco High-Touch Engineering Service**

Algunos problemas de red son sintomáticos de problemas subyacentes mayores que vuelven a ocurrir o provocan dificultades nuevas e imprevistas en el futuro. El Cisco High-Touch Engineering Service se apoya en las capacidades del Cisco High-Touch Technical Support Service al proporcionar un profundo análisis de red para aislar la causa raíz de problemas de red y prevenir problemas recurrentes. Este servicio es el nivel más alto de soporte técnico de Cisco, personalizado y de gran interacción. Usted tiene acceso ocho horas al día, cinco días a la semana a un ingeniero de Cisco designado o dedicado, cuya pericia coincide con sus procesos empresariales e infraestructura de la red. Este ingeniero realiza diagnósticos avanzados de la red y análisis de la misma y ofrece referencias de software así como recomendaciones correctivas para responder a incidentes de la red y temas técnicos. Como resultado, su red es mantenida expertamente para mayor fiabilidad y desempeño operativo y puede evolucionar rápidamente con su negocio.

### **Resumen**

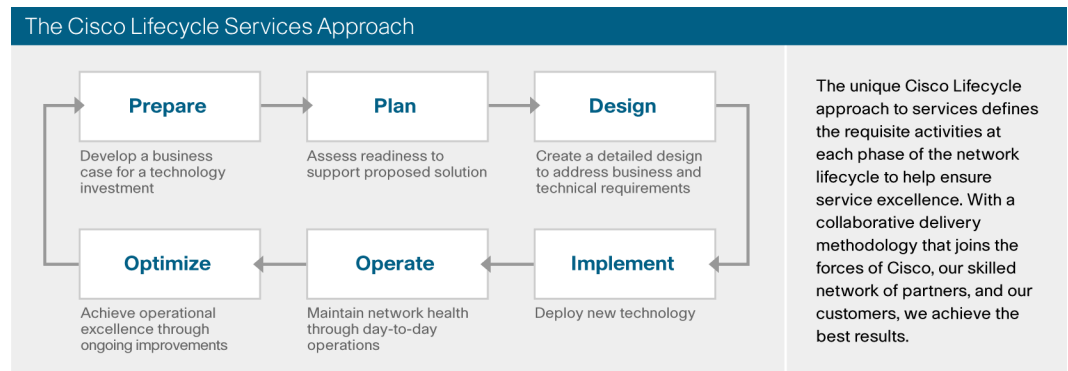
Cuando las organizaciones más grandes y de más alto perfil tienen problemas con su red, necesitan una respuesta personalizada y de alta prioridad de ingenieros expertos que comprendan su negocio y su infraestructura de red. Los Cisco Focused Technical Support Services proporcionan los servicios de soporte técnico y operativo rápidos y personalizados que su empresa requiere. Al ofrecer gestión minuciosa de temas de red y un acceso dedicado a los sobresalientes recursos de soporte de Cisco, los Cisco Focused Technical Support Services están comprometidos a continuamente mejorar su eficiencia operativa y confiabilidad de red y contribuir a la productividad general de su negocio.

## Por qué Servicios Cisco

Servicios Cisco hace que las redes, las aplicaciones y las personas que los utilizan trabajen mejor juntos.

Hoy, la red es una plataforma estratégica en un mundo que exige una mejor integración entre gente, información e ideas. La red funciona mejor cuando los servicios junto con los productos crean soluciones alineadas con necesidades y oportunidades de negocios.

El original enfoque de ciclo de vida de Cisco a los servicios define las actividades necesarias en cada fase del ciclo de vida de la red para ayudar a asegurar la excelencia en el servicio. Con una metodología de entrega en colaboración que conjunta las fuerzas de Cisco, la hábil red de partners y nuestros clientes, logramos alcanzar los mejores resultados.



## Para obtener más información

Para obtener más información acerca de los Cisco Focused Technical Support Services, contacte a su gerente de cuenta de servicio de Cisco o visite [www.cisco.com/go/fts](http://www.cisco.com/go/fts).



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](http://www.cisco.com/go/offices).

CCDE, CCENT, CCSI, Cisco Eos, Cisco HealthPresence, the Cisco logo, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco Nurse Connect, Cisco Stackpower, Cisco StadiumVision, Cisco TelePresence, Cisco WebEx, DCE, and Welcome to the Human Network are trademarks; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn and Cisco Store are service marks; and Access Registrar, Aironet, 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 Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQuick Study, IronPort, the IronPort logo, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MeetingPlace Chime Sound, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx, and the WebEx logo are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. 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. (0903R)