



Cisco Focused Technical Support Services

Cisco High-Touch Engineering Service

Mejore el desempeño general de la red y resuelva temas crónicos de la misma con pericia del más alto nivel de toda la red.

Resumen del servicio

Para satisfacer exitosamente las necesidades de sus clientes y su negocio, es esencial contar con una red estable y confiable que brinde consistentemente los servicios esperados. Ofrecer este grado de desempeño de la red, sin embargo, requiere más que sólo resolver los temas de red conforme surjan. Usted debe identificar y aislar la fuente de problemas crónicos y tomar acciones correctivas para evitar una mayor degradación de sus sistemas básicos de negocios. Muchas organizaciones no tienen recursos de operaciones de red que dedicar al análisis a profundidad del desempeño de la red o la experiencia interna para realizar investigaciones avanzadas de causa raíz.

Su ingeniero de gran interacción desarrolla un conocimiento minucioso de sus aplicaciones de tecnología y su infraestructura de red para ofrecer soporte personalizado a nivel de la red:

- Diagnóstico de red a profundidad
- Análisis de red para aislar las causas raíz de problemas crónicos
- Referencia de software

Cisco puede ayudarle a resolver estos temas al designar a un experto ingeniero de Cisco para enfocarse en aislar y resolver temas críticos que mejoren el desempeño de su red. Estos ingenieros de Cisco tienen un profundo conocimiento de sus soluciones únicas de red y su entorno de negocios, así como extensa experiencia analizando las redes más grandes y complejas. Con este nivel de soporte, usted puede acelerar la resolución de problemas complejos a nivel de toda la red y mejorar la estabilidad, confiabilidad y desempeño continuo de su red.

Cisco High-Touch Engineering Service

El Cisco® High-Touch Engineering Service complementa el soporte de resolución de problemas que usted recibe con el Cisco High-Touch Technical Support Service, al conectarlo con expertos en redes de alto nivel de Cisco al momento que usted enfrenta problemas de infraestructura crónicos o extensos. El servicio, el nivel más alto del soporte técnico personalizado y de gran interacción de Cisco, proporciona acceso ocho horas al día, cinco días a la semana a un ingeniero designado de Cisco, cuya pericia coincide con sus procesos únicos de negocio e infraestructura de red.

Su ingeniero de gran interacción desarrolla un minucioso conocimiento acerca de sus aplicaciones de tecnología y su infraestructura de red para ofrecerle un soporte personalizado a nivel de toda la red. Esto puede incluir diagnósticos a profundidad de la red para aislar las causas raíz de temas crónicos, así como referencias de software y otras recomendaciones correctivas en respuesta a incidentes en la red (ver Tabla 1). Por ende, usted puede mantener su red lista para una mayor confiabilidad y desempeño operativo y asegurar que ésta pueda evolucionar rápidamente junto con su negocio.

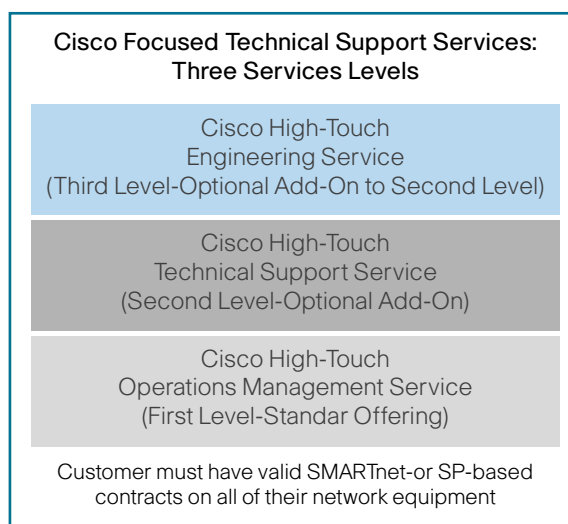


Table 1. Actividades, entregables y beneficios del Cisco High-Touch Engineering Service

Actividades y entregables	Beneficios
<ul style="list-style-type: none"> Resolución de problemas a nivel de la red, ocho horas al día, cinco días a la semana (horas locales), incluyendo resolución de problemas complejos y críticos en toda la red Cisco. Análisis de problemas de causa raíz a nivel de la infraestructura de la red e informe de recomendaciones que incluyan causa raíz, pasos a seguir y recomendaciones para acciones correctivas y preventivas. * Referencias de software para abordar temas críticos a lo largo de la red; las referencias incluyen una evaluación de riesgo de alto nivel. Análisis trimestral de tendencias que proporciona detalles acerca de los entregables y actividades provistos durante el cronograma inmediato anterior, planes de acción del ingeniero de alta interacción y otras acciones planeadas para el siguiente trimestre. Resolución de problemas por parte de un ingeniero designado u opcional de alta interacción. 	<ul style="list-style-type: none"> Acorta el tiempo de resolución durante situaciones complejas y críticas a nivel de toda la red Mejora el desempeño de la red y reduce el costo de propiedad al aislar y corregir el origen de problemas crónicos de la infraestructura de red en lugar de enfocarse en los síntomas. Proporciona una red más estable y eficiente al verificar la compatibilidad de hardware, software y características. Proporciona una visión trimestral de los temas más importantes que fueron resueltos por el ingeniero.

*El número real de actividades variará, dependiendo del tamaño de su red.

Disponibilidad

El Cisco High-Touch Engineering Service está disponible en todo el mundo. Contacte a su gerente de cuenta de servicio de Cisco para más obtener más información.

Para ordenar

El Cisco High-Touch Engineering Service es el tercero de los tres niveles incluidos en Cisco Focused Technical Support Services. Cada nivel ofrece atención y servicio cada

vez más personalizado. La compra del Cisco High-Touch Engineering Service requiere la adquisición de Cisco High-Touch Technical Support Service y Cisco High-Touch Operations Management Service. Se requiere un contrato válido de soporte de Cisco SMARTnet® o Cisco SP Base para todo el equipo de red.

Resumen

El Cisco High-Touch Engineering Service proporciona el nivel más alto de soporte técnico personalizado y de alta interacción disponible con Cisco para resolver sus temas críticos de redes y abordar problemas crónicos de la red. Con un análisis completo de red para aislar las causas raíz y prevenir problemas recurrentes, usted puede alcanzar el desempeño y estabilidad de red que requiere y proteger de mejor manera sus sistemas de negocios de misión crítica.

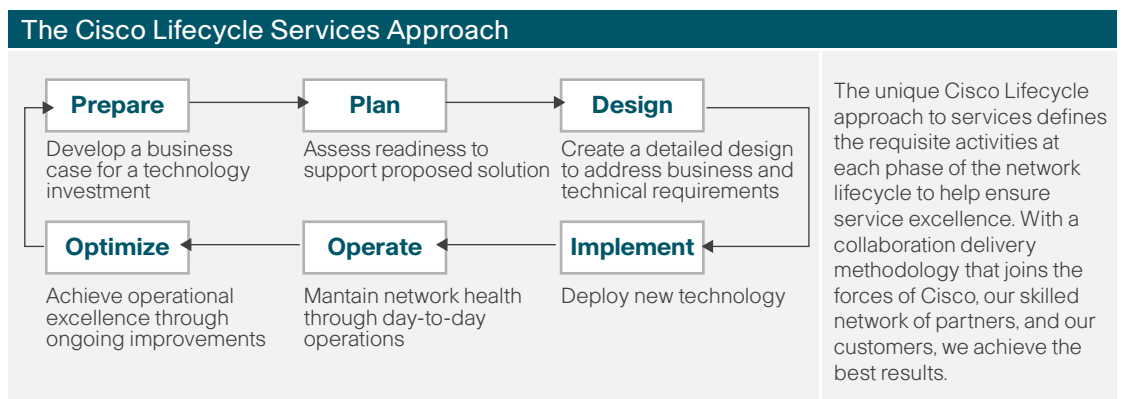
Al ser el tercer nivel de servicio incluido en los Cisco Focused Technical Support Services, el Cisco High-Touch Engineering Service complementa la cobertura de los dos niveles previos. Los Cisco Focused Technical Support Services combinan la gestión minuciosa de temas de red con un acceso designado 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 Servicios Cisco

Servicios Cisco hace que las redes, las aplicaciones y las personas que las 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 las necesidades y oportunidades de negocios.

El original enfoque de ciclo de vida de Cisco en lo que respecta a 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, alcanzamos los mejores resultados.



Para obtener más información

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

Cisco Services.

Making Networks Work.
Better Together.



Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems, Inc.
168 Robinson Road
#28-01 Capital Tower
Singapore 068912
www.cisco.com
Tel: +65 6317 7777
Fax: +65 6317 7799

Europe Headquarters
Cisco Systems International BV
Haarlerbergpark
Haarlerbergweg 13-19
1101 CH Amsterdam
The Netherlands
www-europe.cisco.com
Tel: +31 0 800 020 0791
Fax: +31 0 20 357 1100

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.

©2009 Cisco Systems, Inc. All rights reserved. CCVP, the Cisco logo, and the Cisco Square Bridge logo are trademarks of Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn is a service mark of Cisco Systems, Inc.; and Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, IP/TV, iQ Expertise, the iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, ProConnect, ScriptShare, SMARTnet, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, and TransPath 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. (0705R)