



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.

### Visión general de 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 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 escalación de servicio
- Llamadas conferencia periódicas con su personal para reportar y acelerar la resolución de problemas

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

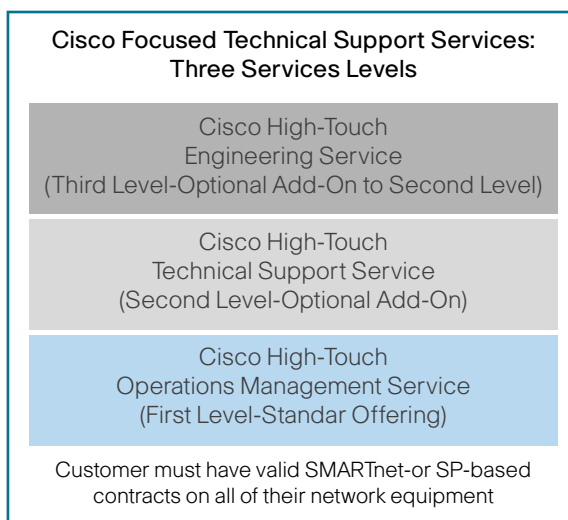
El Cisco High-Touch Operations Management Service le ayuda a:

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

- 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 y relacionados 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 importantes de eventos de clientes. 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: cuatro entregables base más seis 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 seis entregables)
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Gestión de solicitudes y escalación de servicios</li> <li>● Llamadas conferencia periódicas</li> <li>● Paquete base de informes</li> <li>● Análisis trimestral de datos de operaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Informe de recuperación de activos</li> <li>● Gestión e informes de contratos true-up</li> <li>● Informes de nivel de entrega de servicio</li> <li>● Gestión e informes de análisis de falla de ingeniería (EFA, por sus siglas en inglés)</li> <li>● Análisis operativo de temas críticos</li> <li>● Notificación de eventos importantes de eventos</li> </ul>

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
<b>Disponible con los entregables base de High-Touch Operations Management</b>	
Gestión de solicitudes y escalación de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Priorización y soporte de solicitudes de servicio abiertas de Cisco; monitoreo de todas las autorizaciones de devolución de materiales (RMAs, por sus siglas en inglés)</li> <li>• Coordinación de organizaciones de soporte de Cisco, procesos de escalación y recursos de cliente para solicitudes de servicio</li> <li>• Punto principal de contacto para temas de operaciones y procesos</li> <li>• Documentación de base de procesos y procedimientos complejos de operación</li> </ul>
Llamadas conferencia periódicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llamadas conferencia periódicas para reportar estatus; rastrear procesos de solicitudes de servicio abiertas; y resolver temas pendientes</li> </ul>
Paquete base de reportes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes semanales, mensuales y trimestrales con el estatus de sus solicitudes de servicio</li> <li>• 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</li> </ul>
Análisis trimestral de datos de operaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en revisiones trimestrales del negocio o revisiones conjuntas del negocio (en vivo o remotas)</li> </ul>
<b>Disponible como parte de los entregables opcionales</b>	
Reportes de recuperación de activos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación de la relación y la comunicación entre usted y la recuperación de activos de Cisco</li> <li>• Reportes y reconciliación de partes pendientes entregadas a través de RMA</li> <li>• Seguimiento para asegurar que el crédito del cliente se haya recibido</li> </ul>
Gestión y reportes de contrato True-Up	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboración con ventas de servicio para asegurar que las partes y sitios estén listados en el contrato del cliente bajo el nivel adecuado de servicio para un mejor manejo de derechos</li> </ul>
Reporte de nivel de entrega de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte sobre el desempeño de la entrega de autorización de devolución de materiales</li> <li>• Seguimiento dentro de Cisco y con el cliente sobre lagunas identificadas para ayudar a asegurar desempeño mejorado</li> </ul>
Gestión y reportes de análisis de fallas de ingeniería (EFA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación de devolución de partes que requieran análisis de falla y comunicación del estatus al cliente</li> <li>• Ayuda periódica con informes, estatus y escalación</li> </ul>
Análisis operativo de temas críticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación y análisis de anomalías y tendencias operativas, incluyendo un informe de recomendaciones</li> <li>• Documentación completa de procesos y procedimientos operativos completos</li> </ul>
Notificación de eventos importantes de cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación avanzada de solicitudes de servicio para asegurar que la información requerida esté documentada y disponible si el personal de soporte de Cisco es solicitado durante cualquier tema de descompostura / arreglo durante el cambio crítico de red del cliente</li> </ul>

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"> <li>• Acelerar la resolución de problemas</li> <li>• Minimizar ineficiencias en operaciones al corregir esfuerzos redundantes para resolver problemas similares</li> <li>• Incrementar la productividad, eficiencia y destreza del personal de TI y el negocio en general</li> <li>• Minimizar los riesgos que pueden acompañar a un enfoque limitado en la infraestructura de red</li> <li>• Enfoque en el negocio central</li> </ul>

**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.

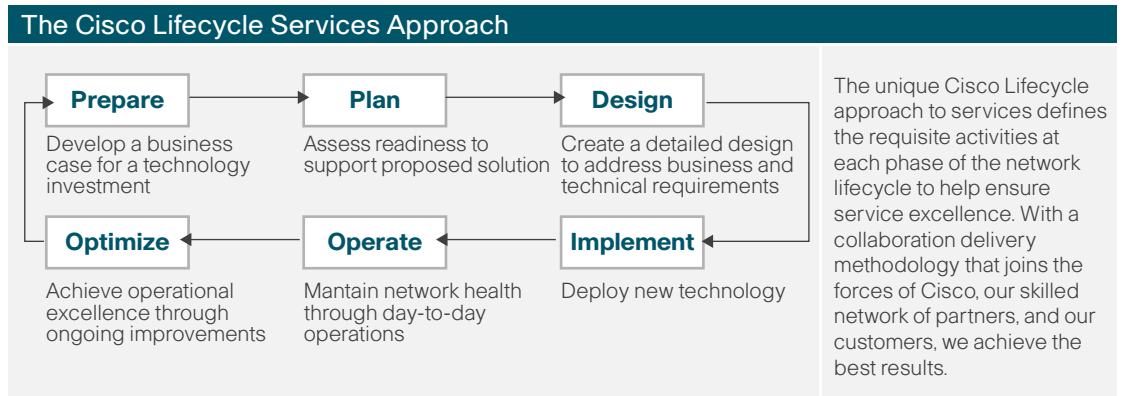
**Por qué Servicios Cisco**

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, alcanzamos los mejores resultados.



**Para obtener 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.

**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](http://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)