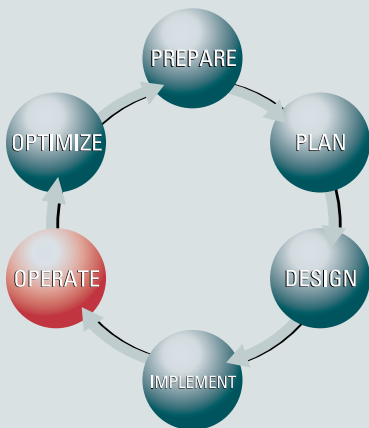


## Unified Communications Essential Operate Services de Cisco

Los Unified Communications Essential Operate Services de Cisco® le ayudan a mantener la alta disponibilidad, seguridad y eficiencia operativa de su red Unified Communications de Cisco. Expertos altamente entrenados brindan soporte técnico permanente para guiar a su personal de tecnología a través del proceso de resolver problemas relacionados con sus componentes de hardware y software de Unified Communications de Cisco.

### METODOLOGIA DEL CICLO DE VIDA DE LOS SERVICIOS



La metodología exclusiva del Ciclo de Vida de los Servicios de Cisco define las actividades necesarias en cada fase del ciclo de vida de la red para ayudar a asegurar la excelencia de los servicios. A través de esta metodología, que une las fuerzas de Cisco, nuestros partners especializados en redes y nuestros clientes, es posible obtener mejores resultados.

#### Fases del Ciclo de la Red

- **Preparación** - Desarrollo de plan de negocios para justificar la inversión tecnológica
- **Planeación** - Evaluación del estado actual de la red para soportar la solución propuesta
- **Diseño** - Creación de un diseño detallado para manejar requerimientos técnicos y de negocios
- **Implementación** - Despliegue de la nueva tecnología
- **Operación** - Mantenimiento de la salud de la red en el día a día de las operaciones
- **Optimización** - Alcance de la excelencia operacional a través de mejoras permanentes

### VISIÓN GENERAL DEL SERVICIO

La familia de productos de voz y comunicaciones IP Unified Communications de Cisco permite que su organización se comunicar más efectivamente. Los resultados son procesos de negocios simplificados, un mejor servicio al cliente y, productividad y rentabilidad incrementada. Pero, para aprovechar al máximo su red, usted necesita un soporte operativo adecuado para mantener la eficiencia, confiabilidad y desempeño de su infraestructura convergente de voz y datos.

Los Essential Operate Services de Cisco, parte de la estructura de Lifecycle Services de Cisco, le ayudan a resolver rápidamente incidentes que se den en su red de comunicaciones IP, al brindarle acceso a un equipo de ingenieros especializados, altamente entrenados, quienes pueden analizar complejos problemas de redes y ayudarle a remediar el incidente. El soporte que le brindan puede ayudar a reducir el tiempo de caída de la red, mejorar el desempeño de las Unified Communications de Cisco y ayudarle a generar mayor productividad.

El servicio está compuesto de dos opciones:

- Unified Communications para aplicaciones de software
- Aplicación de software y soporte de servidor de Unified Communications

### ESSENTIAL OPERATE SERVICES DE CISCO

Con los Essential Operate Services de Cisco, usted obtiene acceso a ingenieros y partners certificados de Cisco Systems® las 24 horas del día, los 365 días del año. Éste es un equipo que está altamente entrenado, que posee un profundo conocimiento de los productos y tecnologías de Unified Communications de Cisco y que le brinda un conocimiento basado en una extensa experiencia evaluando el desempeño de complejos sistemas de comunicaciones.

Con una sola llamada telefónica, usted obtiene acceso a un equipo de ingenieros certificados que trabaja en su problema y lo resuelve rápidamente. Dependiendo de su contrato de servicio, los ingenieros de soporte de Cisco le brindan asistencia con todos sus componentes de hardware Cisco y su software de aplicación Unified Communication. Si llegara a fallar un dispositivo o sistema, el servicio lo protege con su reemplazo rápido de hardware. Además, le brinda actualizaciones de software para asegurar que sus aplicaciones se estén ejecutando correctamente y que siempre estén actualizadas.

El servicio combina todos los requerimientos de soporte del sistema Unified Communications de Cisco bajo un sólo contrato. Esto elimina la necesidad de poseer múltiples contratos para cada aplicación y servidor. Sus contratos de servicio se simplifican con gastos administrativos reducidos, lo cual acelera el tiempo de solución de sus problemas.

Los Essential Operate Services de Cisco incluyen capacidades similares a SMARTnet® de Cisco y Software Application Support (SAS):

El soporte de aplicaciones Unified Communications (sólo software) incluye:

- ☐ Servicios de soporte técnico y mantenimiento de tiempo completo vía telefónica y remotamente
- ☐ Mantenimiento y actualizaciones de versiones (releases) menores
- ☐ Conocimiento de base disponible en Cisco.com, incluyendo acceso a Software Advisor, Technical Assistance Center (TAC) Case Collection, My Tech Support, Output Interpreter, foros en línea entre colegas y el boletín TAC

El soporte de software de aplicación y servidores de Unified Communications incluye todas las funciones anteriores más:

- ☐ Reemplazo rápido de hardware (con la opción de un ingeniero de campo in situ)

La Tabla 1 muestra todas las actividades y entregables disponibles con Essential Operate Services.

**Tabla 1 Actividades y entregables de Essential Operate Services**

Actividad	Entregable
<ul style="list-style-type: none"> <li>☐ Resolver incidentes</li> <li>☐ Remediar incidentes</li> <li>☐ Reemplazar dispositivos de infraestructura de la red</li> <li>☐ Brindar acceso a actualizaciones de software de ☐ aplicación</li> <li>☐ Brindar asistencia utilizando prácticas líderes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☐ Technical and maintenance support</li> <li>☐ Advanced server hardware replacement</li> <li>☐ Application software maintenance and minor ☐ releases</li> <li>☐ Cisco.com knowledge base access</li> </ul>

## BENEFICIOS

Los Essential Operate Services de Cisco le permiten reducir los costos y obtener las ganancias de productividad asociadas con Unified Communications. Esta suite esencial de servicios lo protege contra la caída de red causada por problemas de hardware y software y le brinda asistencia e información en línea que usted necesita para mantener su red convergente operando correctamente.

Los Unified Communications Essential Operate Services de Cisco le ayudan a:

- ☐ • Incrementar la productividad alcanzada con el sistema Unified Communications de Cisco al resolver problemas ☐ ☐ rápidamente y reducir el tiempo de caída de la red
- ☐ • Reducir costos operativos al disminuir la necesidad de mantener las partes y componentes de reemplazo necesarias ☐☐ para mantener su sistema Unified Communications de Cisco
- ☐ • Incrementar la eficiencia operativa y mantener una alta disponibilidad al brindar fácil acceso las 24 horas del día, los 7 ☐ días de la semana a patches y actualizaciones de aplicaciones y el sistema operativo de Cisco
- ☐ • Mejorar la habilidad y entrenamiento interno con acceso a herramientas, base de conocimientos y recursos técnicos en ☐ línea
- ☐ • Evitar ciclos de soporte y caída de sistema adicional, que consumen mucho tiempo, gracias al acceso a los expertos ☐☐ tecnológicos apropiados, quienes trabajan en colaboración para resolver los problemas de Unified Communications
- ☐ Complementar su infraestructura de soporte tecnológica interna con amplias e integradas soluciones de soporte ☐ ☐ técnico

## RESUMEN

Al utilizar un enfoque tipo Lifecycle Services de Cisco, Cisco y sus partner brindan un amplio portafolio de servicios y soporte de punta a punta que puede ayudarle a incrementar el valor de negocios de su red, así como su retorno de inversión. Este enfoque define el conjunto mínimo de actividades necesarias, por tecnología y complejidad de la red, para que usted despliegue y opere exitosamente tecnologías Cisco, y también para que optimice su desempeño a través del ciclo de vida de su red.

## INFORMACIÓN SOBRE DISPONIBILIDAD Y PARA ORDENAR

Los Unified Communications Essential Operate Services de Cisco están disponibles mundialmente. La información puede variar por región.

## MÁS INFORMACIÓN

Para obtener más información acerca de los Unified Communications Essential Operate Services de Cisco u otros servicios Cisco, visite [http://www.cisco.com/en/US/products/svcs/services\\_area\\_root.html](http://www.cisco.com/en/US/products/svcs/services_area_root.html) o contacte a su gerente de cuenta de servicio Cisco.



**Oficinas Corporativa Centrales**  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA  
[www.cisco.com](http://www.cisco.com)  
Tel: 408 526-4000  
800 553-NETS (6387)  
Fax: 408 526-4100

**Oficinas Centrales en Europa**  
Cisco Systems Europe  
11 Rue Camille Desmoulins  
92782 Issy-Les-Moulineaux  
Cedex 9  
France  
[www-europe.cisco.com](http://www-europe.cisco.com)  
Tel: 33 1 58 04 60 00  
Fax: 33 1 58 04 61 00

**Oficinas Centrales en las Américas**  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA  
[www.cisco.com](http://www.cisco.com)  
Tel: 408 526-7660  
Fax: 408 527-0883

**Oficinas Centrales en Asia-Pacífico**  
Cisco Systems, Inc.  
Capital Tower  
168 Robinson Road  
#22-01 to #29-01  
Singapore 068912  
[www.cisco.com](http://www.cisco.com)  
Tel: +65 6317 7777  
Fax: +65 317 7799

Cisco Systems cuenta con más de 200 oficinas en distintos países y regiones. Direcciones, teléfonos y números de fax pueden ser encontrados en el siguiente site:

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

Alemania • Arabia Saudita • Argentina • Australia • Austria • Bélgica • Brasil • Bulgaria • Canadá • Chile • China PRC • Colombia • Corea • Costa Rica • Croacia • Dinamarca • Dubai, UAE • Escocia • Eslovaquia • Eslovenia • España • Estados Unidos • Filipinas • Finlandia • Francia • Grecia • Hong Kong SAR • Hungría • India • Indonesia • Irlanda • Israel • Italia • Japón • Luxemburgo • Malasia • México • Nueva Zelanda • Noruega • Países Bajos • Perú • Polonia • Portugal • Puerto Rico • Reino Unido • República Checa • Rumania • Rusia • Singapur • Sudáfrica • Suecia • Suiza • Tailandia • Taiwán • Turquía • Ucrania • Venezuela • Vietnam • Zimbabue

Propiedad intelectual © 2002, Cisco Systems, Inc. Todos los derechos reservados. AccessPath, AtmDirector, Browse with Me, CCIP, CCSI, CD-PAC, CiscoLink, el logo de Cisco Powered Network, Cisco Systems Networking Academy, el logo de Cisco Systems Networking Academy, Cisco Unity, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, FrameShare, IGX, Internet Quotient, IPVC, iQ Breakthrough, iQ Expertise, iQ FastTrack, el logo de iQ, iQ Net Readiness Scorecard, MGX, el logo de Networkers, ScriptBuilder, ScriptShare, SMARTnet, TransPath, Voice LAN, Wavelength Router y WebViewer son marcas registradas de Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn y Discover All That's Possible son marcas de servicio de Cisco Systems, Inc.; y Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCNA, CCNP, Cisco, el logo de Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, el logo de Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, el logo de Cisco Systems, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherSwitch, FastHub, FastSwitch, GigaStack, IOS, IP/TV, LightStream, MICA, Network Registrar, Packet, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, RateMUX, Registrar, SlideCast, StrataView Plus, Stratm, SwitchProbe, TeleRouter y VCO son marcas registradas de Cisco Systems, Inc. y/o sus afiliadas en Estados Unidos y algunos otros países.

Todas las demás marcas registradas mencionadas en este documento o en el sitio web pertenecen a sus respectivos propietarios. El uso de la palabra partner no implica una relación de sociedad entre Cisco y ninguna otra compañía. (0110R)