



Cisco Focused Technical Support Services

Cisco High-Touch Technical Support Service

Acelerar a resolução de problemas com serviços de suporte à rede de forma personalizada e com prioridade, 24 horas por dia, sete dias por semana.

Visão Geral do Serviço

Estabilidade e confiabilidade da rede são críticas para o sucesso dos negócios. Ao implementar tecnologias avançadas ou realizando modificações nos negócios que provocam mudanças na rede, sua equipe de operações de rede se depara com novos desafios a cada dia em seus esforços para fornecer serviços com consistência. Quer os problemas que ocorrem sejam benignos ou sérios o bastante para causar uma interrupção de rede, eles devem ser avaliados e resolvidos de forma a mais rápida quanto possível. Entendendo os efeitos, um incidente pode ocorrer em todos os dispositivos e aplicativos que funcionam na sua rede, contudo, é extremamente desafiador, especialmente em grandes e heterogêneos ambientes de rede que suportam cada vez mais complexos serviços e aplicações.

O Cisco High-Touch Technical Support Service oferece acesso prioritário a especialistas em rede nível senior. Os resultados finais são:

- Uma abordagem mais holística da manutenção de rede
- Resolução rápida de problemas de rede
- Disponibilidade melhorada dos sistemas relacionados com o seu negócio primordial

Com o Cisco® High-Touch Technical Support Service, você tem acesso a um time altamente qualificado, especialistas em rede seniores que possuem um conhecimento íntimo do seu ambiente de rede. Os engenheiros do Cisco High-Touch Technical Support Service fornecem uma assistência personalizada e conhecimento profundo das necessidades do seu negócio, toda a vez que dela você necessitar. Recebendo este nível de suporte pode ajudá-lo a acelerar a resolução de problemas e minimizar o tempo em que sua rede estará fora de funcionamento.

Cisco High-Touch Technical Support Service

O Cisco High-Touch Technical Support Service é um serviço premium que fornece a você acesso prioritário a um time de engenheiros de suporte designados pela Cisco, 24 horas por dia, sete dias por semana.¹ Este time é excepcionalmente hábil para responder às necessidades críticas do seu negócio em importantes organizações e está disponível somente para clientes Cisco High-Touch Technical Support Service.

1. Disponível com suporte em idioma Inglês. Para disponibilidade de suporte em idioma local, consulte seu Gerente de Conta de Serviços.

O time do Cisco High-Touch Technical Support se esforça para cultivar um estreitamento do relacionamento profissional com você. Este relacionamento os ajuda a melhor compreender seus processos operacionais da rede, problemas ocorridos anteriormente e preocupações correntes. O time tem acesso instantâneo às informações de operações do seu negócio, as quais são armazenadas na base de dados do cliente. Esta informação ajuda ao seu engenheiro de suporte na resolução de seus problemas de rede mais rapidamente e mais eficientemente do que outro tipo de suporte técnico seja capaz. O engenheiro de suporte técnico de alto-nível, frequentemente trabalha de forma regular com o mesmo cliente e se torna altamente conhecedor dos ambientes da sua rede e de seus negócios, fornecendo um suporte personalizado e mais consistente (Veja a Tabela 1). Os resultados finais são: resolução de problemas de rede de forma mais rápida, melhora na disponibilidade dos seus sistemas essenciais ao seu negócio e aumento da produtividade como um todo.

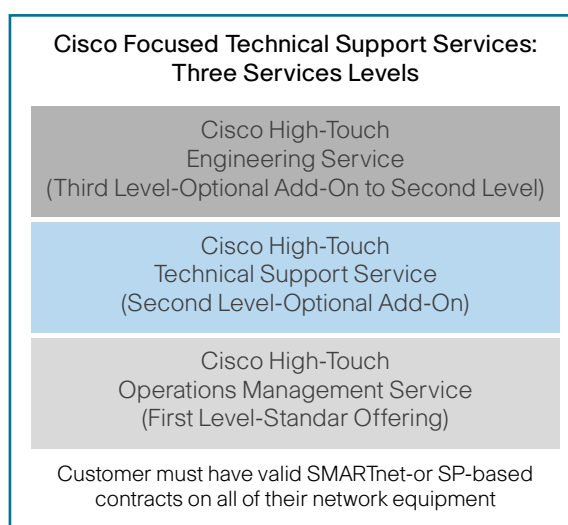


Tabela 1 - Atividades, Entregáveis e Benefícios do Cisco High-Touch Technical Support Service

Atividades e Entregáveis	Benefícios
<ul style="list-style-type: none"> • Acesso 24 horas ao time de engenheiros especializados que conhecem sua rede; suporte em idioma local em algumas regiões durante o horário comercial; Inglês nas demais horas • Suporte no nível da rede ao invés de serviço baseado nos dispositivos • Possibilidade de trabalhar com o(s) mesmo(s) engenheiro(s) em base recorrente • Número especial de telefone para reportar problemas técnicos • Coleção e análises das informações sobre a operação do negócio do cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Análise de defeitos por especialistas que são familiarizados com a sua rede para uma mais rápida resolução de problemas • Suporte mais consistente e personalizado • Uma abordagem mais holística da manutenção de rede, expande o foco na infra-estrutura da rede • Resolução mais rápida de problemas • Rápido acesso aos especialistas da Cisco, chamadas são roteadas diretamente para a equipe especial de engenheiros da Cisco, quando aplicável • Oe eficientemente, os problemas de rede são resolvidos rapidamente e você pode focar nas operações do dia-a-dia

Disponibilidade

O Cisco High-Touch Technical Support Service está disponível no mundo todo. Para obter o status mais atual de disponibilidade, contate o seu gerente de Conta de Serviços da Cisco.

Solicitando o Serviço

O Cisco High-Touch Technical Support Service é o segundo dos três níveis de serviço incluídos no Cisco Focused Technical Support Services. Cada nível oferece serviços e atenção de forma gradual e personalizada. A aquisição do Cisco High-Touch Technical Support Service requer a contratação do Cisco High-Touch Operations Management Service. Também é necessário um contrato válido de suporte tipo Cisco SMARTnet® ou Cisco SP Base para todos os equipamentos de rede.

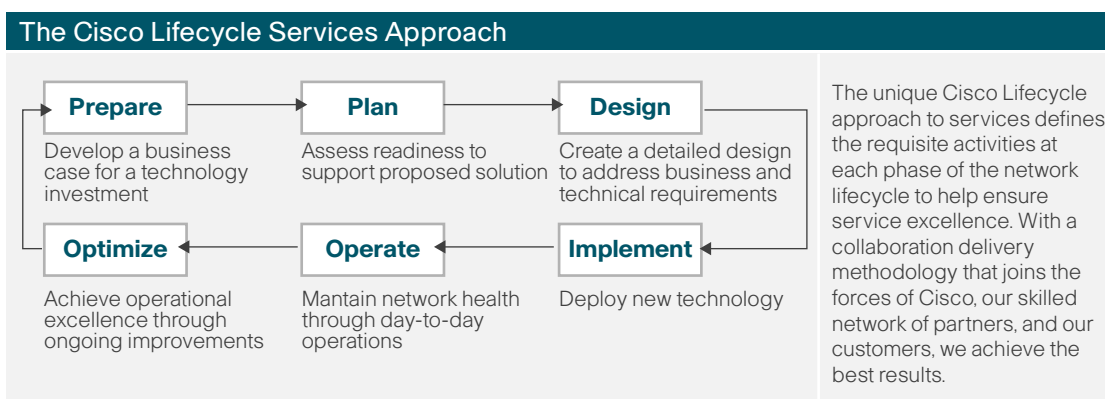
Resumo

O Cisco High-Touch Technical Support Service fornece um suporte de qualidade excelente e personalizado que você precisa para proteger sua rede e seu negócio. Com acesso aos engenheiros especialistas designados pela Cisco que são familiarizados com o seu ambiente de rede, 24 horas por dia, sete dias por semana, você pode acelerar a resolução de problemas e aumentar a disponibilidade dos seus sistemas que possuem uma missão importante para o seu negócio.

Como o segundo dos três níveis de serviços incluídos no Cisco Focused Technical Support Services, o Cisco High-Touch Technical Support Service estende a cobertura do nível anterior, Cisco High-Touch Operations Management Service. Os Cisco Focused Technical Support Services combinam um gerenciamento amplo dos problemas de rede com acesso aos recursos de suporte designados pela Cisco para continuamente melhorar a eficiência operacional, confiabilidade da rede e a produtividade do seu negócio como um todo.

Por que Serviços Cisco

Os serviços Cisco fazem com que redes, aplicativos e pessoas que as usam trabalhem melhor de forma integrada. Hoje em dia, a rede é uma plataforma estratégica em um mundo que demanda melhor integração entre pessoas, informação e idéias. A rede trabalha melhor quando serviços, juntamente com os produtos, criam soluções alinhadas com as necessidades de negócios e oportunidades. A exclusiva abordagem da Cisco Ciclo de Vida para serviços define as atividades requisitadas em cada fase do ciclo de vida da rede para ajudar a assegurar a excelência em serviços. Com a metodologia colaborativa que une as forças da Cisco, com as de seus parceiros certificados e as dos nossos clientes, nós encontramos os melhores resultados.



Para Mais Informações

Para mais informações sobre os Cisco Focused Technical Support Services ou o Cisco High-Touch Technical Support Service, contate o seu Gerente de Conta de Serviço da 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)