



Cisco Focused Technical Support Services

## Cisco High-Touch Technical Support Service

Acelere la resolución de temas con servicios personalizados y priorizados de soporte de red, 24 horas el día, siete días a la semana.

### Visión general del servicio

La estabilidad y confiabilidad de la red son críticos para el éxito de una empresa. Al implementar avanzadas tecnologías o hacer cambios al negocio que provoquen cambios en la red, su personal de operaciones de red enfrenta nuevos desafíos cada día en sus esfuerzos por ofrecer servicio consistente. Ya sea que los temas que surjan sean benignos o lo suficientemente serios para provocar una caída, deben ser evaluados y resueltos tan rápidamente como sea posible. Comprender los efectos que un incidente pudiese tener en todos los dispositivos y aplicaciones que se están ejecutando en su red, sin embargo, es extremadamente desafiante, especialmente en entornos de red grandes y heterogéneos que soporten servicios y aplicaciones cada vez más complejos.

El Cisco High-Touch Technical Support Service ofrece acceso prioritario a especialistas de red de nivel senior. Los resultados finales son:

- Un enfoque más holístico al mantenimiento de red
- Resolución más rápida de temas de red
- Disponibilidad mejorada de sistemas empresariales esenciales

Con el Cisco® High-Touch Technical Support Service, usted tiene acceso a un equipo de especialistas de red senior y altamente hábiles, quienes están familiarizados con su entorno de red. Los ingenieros de Cisco High-Touch Technical Support Service proporcionan la asistencia y pericia personalizada que su empresa necesita, cuando la necesita. El recibir este nivel de soporte puede ayudar a acelerar la resolución de problemas y minimizar la caída de la red.

### Cisco High-Touch Technical Support Service

El Cisco High-Touch Technical Support Service es un servicio premium que proporciona acceso prioritario a un equipo designado de ingenieros de soporte de Cisco, 24 horas al día, siete días a la semana.<sup>1</sup> Este equipo es excepcionalmente hábil al responder a las necesidades críticas de negocio de organizaciones de alto perfil y está disponible sólo para clientes de Cisco High-Touch Technical Support Service.

<sup>1</sup> Disponible con apoyo en inglés. Para ver la disponibilidad de soporte en idioma local, consulte a su gerente de cuenta de servicio.

El equipo de Cisco High-Touch Technical Support se esfuerza por cultivar una estrecha relación laboral con usted. Ésta ayuda al equipo a comprender de mejor manera los procedimientos operativos de su red, problemas pasados y preocupaciones presentes. El equipo tiene acceso instantáneo a la información de operaciones de su negocio, la cual está almacenada en la base de clientes de información del cliente. Esta información ayuda a sus ingenieros de soporte a resolver sus temas de red más rápida y eficientemente que cualquier otro soporte de asistencia técnica podría. El ingeniero de soporte técnico de alta interacción frecuentemente trabaja con el mismo cliente de manera continua y se vuelve muy conocedor acerca de su entorno de red y empresarial, proporcionando un soporte más personalizado y consistente (ver Tabla 1). Los resultados finales son una resolución más rápida de temas de red, una disponibilidad mejorada de sus sistemas esenciales de negocios y una mayor productividad general.

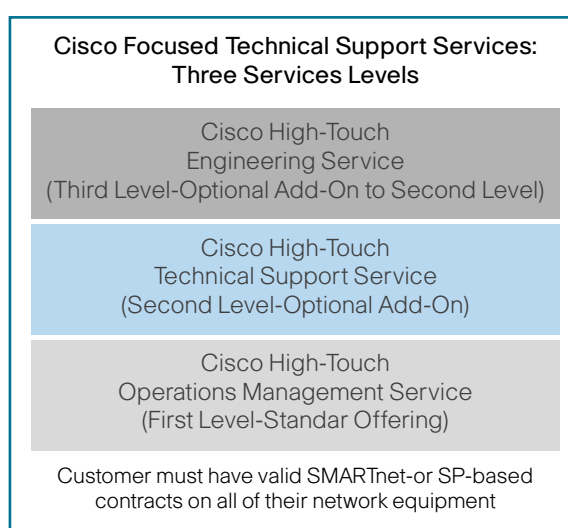


Table 1. Actividades, entregables y beneficios del Cisco High-Touch Technical Support Service

Actividades y entregables	Beneficios
<ul style="list-style-type: none"> <li>Acceso las 24 horas a ingenieros especializados que conocen su red; soporte en idioma local disponible en algunas regiones en horas hábiles; y en ingles fuera de horas hábiles</li> <li>Soporte a nivel red más que servicio basado en dispositivo</li> <li>Posibilidad de trabajar con el(los) mismo(s) ingeniero(s) de un modo recurrente</li> <li>Número especial de teléfono para reportar problemas técnicos</li> <li>Recolección y análisis de información acerca de la operación de negocios del cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución de problemas por expertos que están familiarizados con su red para un resolución más rápida de problemas</li> <li>Soporte más consistente y personalizado</li> <li>Un enfoque más holístico al mantenimiento de red, amplía el foco en la infraestructura de red</li> <li>Acceso acelerado a expertos de Cisco, las llamadas se dirigen a un equipo especial de ingenieros de Cisco, si aplica</li> <li>Los problemas con la red se resuelven rápida y eficientemente y usted puede enfocarse en las operaciones cotidianas</li> </ul>

**Disponibilidad**

El Cisco High-Touch Technical Support 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

El Cisco High-Touch Technical Support Service es el segundo de los tres niveles de servicio incluidos en Cisco Focused Technical Support Services. Cada nivel ofrece atención y servicio cada vez más personalizado. La compra del Cisco High-Touch Technical Support Service requiere la adquisición del Cisco High-Touch Operations Management Service. Se requiere un contrato de soporte válido de Cisco SMARTnet® o Cisco SP Base en todo el equipo de red.

### Resumen

El Cisco High-Touch Technical Support Service ofrece el soporte personalizado premium que usted necesita para proteger a su red y su negocio. Con acceso designado a ingenieros expertos de Cisco quienes están familiarizados con su entorno de red, las 24 horas del día, siete días de la semana, usted puede acelerar la resolución de problemas e incrementar la disponibilidad de sus sistemas empresariales de misión crítica.

Al ser el segundo de los tres niveles de servicio incluidos en los Cisco Focused Technical Support Services, el Cisco High-Touch Technical Support Service amplía la cobertura del nivel previo, el Cisco High-Touch Operations Management Service. 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.

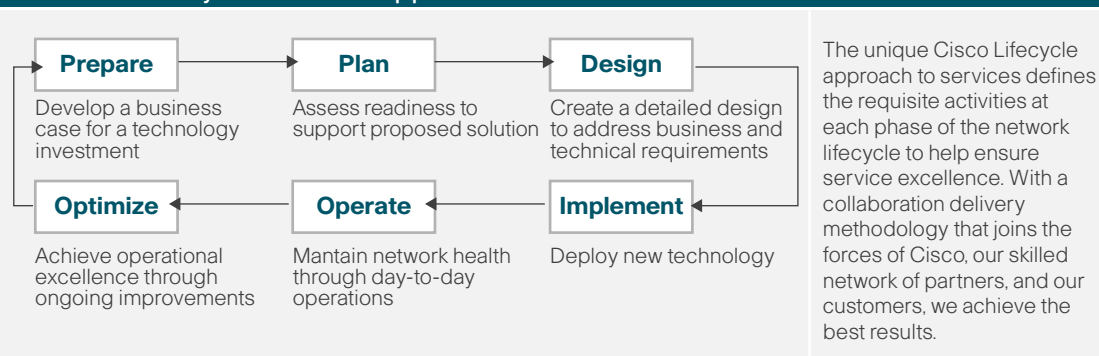
### Por qué Servicios Cisco

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 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.

### The Cisco Lifecycle Services Approach



**Para obtener más información**

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