



### ¿Por qué es conveniente usar el soporte de soluciones de Cisco para infraestructuras críticas?

- **Resuelva problemas complejos a nivel de la solución más rápidamente:** experimente una mayor confiabilidad y rendimiento de la solución mientras agilizamos la resolución de problemas mediante una profunda experiencia en arquitectura y procesos establecidos para la administración de partners de la solución.
- **Céntrese en su negocio sin tener que manejar problemas complejos:** administre sus operaciones comerciales diarias y preste servicios a sus clientes mientras nosotros nos ocupamos de los problemas inesperados que necesitan atención y resolución inmediatas.
- **Innove con confianza:** avance hacia las tecnologías nuevas para acelerar su negocio. Nuestros ingenieros expertos de Cisco están aquí para ayudarlo y respaldar a su equipo de TI sin las limitaciones exclusivas del soporte de productos, especialmente cuando se trata de soluciones basadas en tecnologías nuevas y complejas.
- **Encuentre soporte cuando lo necesite:** este servicio está disponible para las soluciones Cisco UCS® OpenStack, FlexPod, VersaStack y VSPEX, además de los centros de datos no estructurados desarrollados a partir de Cisco UCS, implementaciones en la nube empresarial y redes de centros de datos.

# Soporte de soluciones de Cisco para infraestructuras críticas

Los líderes empresariales solicitan a los centros de datos que tengan mayor capacidad de respuesta, ofrezcan excelencia operativa, y adopten una virtualización rápida y segura y tecnologías en la nube.

Muchas empresas hacen esto seleccionando a los proveedores de tecnología a mano para crear soluciones que se adapten a sus objetivos de TI y comerciales. Pero muchas no tienen los recursos de personal y la experiencia para administrar cada desafío y componente tecnológico por separado. Y no es probable que ningún otro proveedor pueda resolver los problemas complejos que surjan en un ecosistema.

Los clientes nos cuentan que necesitan un nuevo modelo de soporte que se centre en las soluciones como conjunto, no en productos individuales. Un servicio que sea tan fácil de solicitar como el soporte de productos. Uno que proporcione un punto principal de contacto para facilitar la apertura de un caso y la resolución de problemas.

## Soporte centralizado para sus entornos de centros de datos de varios proveedores

Podemos ayudarlo a aprovechar al máximo su inversión en el centro de datos con el soporte de soluciones de Cisco®. Este servicio ofrece la experiencia en soluciones y la responsabilidad de Cisco para administrar y resolver problemas de forma centralizada entre los productos Cisco y sus partners tecnológicos dentro de nuestras soluciones de varios proveedores cubiertas (Figura 1).



Figura 1. Características del soporte de soluciones de Cisco

## Resuelva problemas complejos más rápidamente

El soporte de productos es ideal cuando un componente individual necesita atención. Sin embargo, en entornos de centros de datos de varios proveedores, los problemas suelen ser más complejos. Necesita poder aislar y resolver los inconvenientes sin crear problemas adicionales.

### Cómo se beneficia con el soporte de soluciones de Cisco para infraestructuras críticas

- Un contacto principal de Cisco inicia la resolución de problemas y elimina la necesidad de un autodiagnóstico de problemas complejos.
- La coordinación de los proveedores de tecnología por parte de Cisco elimina la necesidad de gestionar conversaciones de soporte.
- La administración completa de casos de Cisco permite la continuidad del servicio desde la primera llamada hasta la resolución.
- La experiencia exhaustiva de Cisco en las tecnologías con frecuencia conlleva a la resolución inmediata de los problemas.
- La experiencia en interoperabilidad de Cisco soluciona los problemas de forma integral sin crear nuevos problemas.
- Incluye los servicios de software de Cisco y Cisco Smart Net Total Care y proporciona un servicio para un soporte integral.
- Sencilla expansión a nuevas soluciones de Cisco: agregue este servicio a los productos Cisco incluidos en una solución; mantenga la cobertura cuando los implemente en cualquier solución futura que adquiera.

Adopte nuevas tecnologías en su centro de datos con confianza. Libere a su equipo de TI y deje a nuestro cargo la administración y la resolución de problemas complejos. Nosotros lo mantendremos cubierto con el soporte de soluciones de Cisco para infraestructuras críticas.

Se ha comprobado que el soporte de soluciones de Cisco resuelve problemas complejos en entornos de múltiples proveedores más rápidamente (Figura 2). En un estudio de Cisco de 10 000 casos de soporte complejos, el soporte de soluciones de Cisco permitió resolver un promedio de casos del 41% más rápido que con el soporte de productos solamente.

Días promedio para resolver problemas complejos



Figura 2. El soporte de soluciones de Cisco resuelve problemas complejos rápidamente

### Cómo funciona

El soporte de soluciones de Cisco combina el soporte de productos de Cisco (servicios de software de Cisco o Cisco Smart Net Total Care) con el soporte a nivel de la solución en un solo servicio. Simplemente adquiera el soporte de soluciones de Cisco para cada producto de software o hardware de Cisco de la solución cubierta. Luego tendrá derecho a abrir casos de soporte a nivel de la solución con nosotros aunque el problema no se base en un producto Cisco. Cuando abra el caso, díganos qué solución utiliza y lo comunicaremos con un experto en la solución de Cisco. Nos haremos responsables de coordinar los equipos de soporte de productos (nuestros o de los partners tecnológicos de la solución) para resolver el problema, independientemente de donde resida.

\* Se requiere el soporte de productos de los partners tecnológicos de la solución dentro de la solución cubierta de Cisco. Comuníquese con estos proveedores para conocer los detalles y los requisitos.

### Próximos pasos

- Obtenga más información en [soporte de soluciones de Cisco en cisco.com](https://www.cisco.com/soporte-de-soluciones)
- Consulte la [definición del servicio de soporte de soluciones de Cisco para infraestructuras críticas](#) para obtener más información sobre los detalles técnicos y la cobertura del producto.
- En caso de preguntas, comuníquese con su representante de ventas local de Cisco.
- Si ha adquirido los servicios de software de Cisco o Cisco Smart Net Total Care para una solución de varios proveedores cubierta de Cisco, considere actualizarse al soporte de soluciones de Cisco.