



¿Por qué es conveniente usar el soporte de soluciones de Cisco?

- **Innove con confianza:** avance hacia las tecnologías nuevas para acelerar su negocio. Nuestros ingenieros expertos de Cisco están aquí para ayudar a su equipo de TI con las soluciones basadas en tecnologías nuevas y complejas que interactúan con su solución de seguridad de Cisco.
- **Céntrese en su negocio sin tener que manejar problemas complejos:** céntrese en sus operaciones comerciales diarias y preste servicios a sus clientes mientras nosotros nos ocupamos de los problemas inesperados que necesitan atención y resolución inmediatas.
- **Resuelva problemas complejos a nivel de la solución más rápidamente:** experimente una mayor confiabilidad y rendimiento de la solución de seguridad de Cisco mientras agilizamos la resolución de problemas mediante una profunda experiencia en arquitectura y procesos establecidos para la administración de partners de la solución.

Proteja su red con soporte y seguridad

La seguridad eficaz de la red exige un enfoque de defensa integrado. La primera capa es la aplicación de los elementos clave de la seguridad de la red. Las soluciones de seguridad de Cisco® proporcionan estos elementos para formar una línea de base de seguridad, lo que crea una base sólida para generar más tecnologías avanzadas.

Cada producto en su entorno de seguridad interactúa con muchos productos de hardware y software de Cisco y terceros.

- Cuando tiene un problema, ¿sabe qué producto lo causa?
- ¿Sabe si el problema reside dentro del firewall o de uno de los productos con los que interactúa?
- ¿A qué proveedor de red debe solicitar soporte?

La velocidad para detectar y solucionar los problemas es fundamental porque cada segundo cuenta cuando se trata de las redes o los datos.

Soporte centralizado de Cisco

Podemos ayudarlo a aprovechar al máximo su inversión en las redes incrementando la confiabilidad y el rendimiento de sus productos de seguridad con el soporte de soluciones de Cisco para la seguridad de la red. 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 de la solución dentro de las soluciones de seguridad de Cisco (Figura 1).



Figura 1. Características del soporte de soluciones de Cisco

Cómo se beneficia con el soporte de soluciones de Cisco

- Un contacto principal de Cisco inicia la resolución de problemas y elimina la necesidad de un autodiagnóstico de problemas complejos.
- La coordinación del partner de la solución por parte de Cisco elimina la necesidad de gestionar conversaciones de soporte.
- La administración completa de los casos por parte de Cisco garantiza la continuidad del servicio desde la primera llamada hasta la resolución.
- La capacidad de abrir un caso, aunque solo sospeche que hay un problema, ahorra tiempo y recursos.
- 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.
- Un servicio que combina el producto Cisco con el soporte a nivel de la solución para una atención completa.
- Compre y renueve este servicio para los productos Cisco de la seguridad de la red de Cisco; si lo implementa en otras soluciones elegibles, mantendrá la cobertura.

Adopte las soluciones de seguridad de Cisco con confianza. Libere a su equipo de TI y déjenos la administración y la resolución de los problemas complejos. Nosotros lo cubrimos con el soporte de soluciones de Cisco para la seguridad de la red.

Resuelva problemas complejos más rápidamente

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

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 el 41% de los casos más rápido que con el soporte de productos solamente. A su vez, esto permitió que los clientes reanudaran sus operaciones empresariales normales nueve días antes.

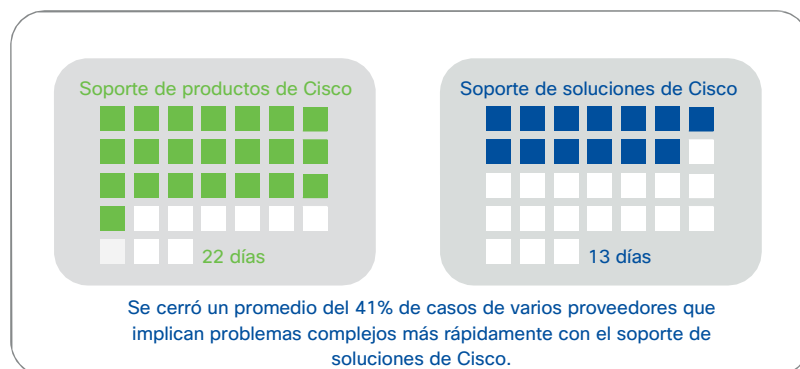


Figura 2. El soporte de soluciones de Cisco resuelve problemas complejos rápidamente

Cómo funciona

El soporte de soluciones de Cisco para la seguridad de la red simplifica y acelera el proceso de resolución de problemas complejos. Combina el soporte de productos de Cisco (servicios de software 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 su solución de seguridad de Cisco. Al adoptar un enfoque a nivel de la solución, Cisco se hace responsable de administrar los equipos de soporte de productos para resolver cualquier problema independientemente de donde resida.

* Se requiere el soporte de productos para los productos de los partners de la solución de su solución de seguridad de Cisco. Comuníquese con estos proveedores para conocer los detalles y adquirir el producto.

Próximos pasos

- Consulte la [definición del servicio de soporte de soluciones de Cisco para la seguridad de la red](#) para obtener más información sobre los detalles técnicos y la cobertura del producto.
- Si ha adquirido los servicios de soporte de productos de Cisco para su solución de seguridad de Cisco, considere actualizarse al soporte de soluciones de Cisco.
- Encuentre más detalles sobre el [soporte de soluciones de Cisco en Cisco.com](#) o comuníquese con su representante de ventas local de Cisco.