



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

- 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 de la solución SAP HANA:** 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 SAP HANA para acelerar su negocio. Nuestros ingenieros expertos de Cisco están aquí para impulsar a su equipo de TI, especialmente con las soluciones SAP HANA basadas en tecnologías nuevas y complejas.

## Administre la complejidad y simplifique el soporte para su entorno SAP HANA

Con frecuencia, alcanzar los objetivos comerciales a través de una mejor utilización de datos significa implementar soluciones de tecnología personalizables. SAP HANA proporciona un enfoque flexible y rentable para analizar datos detallados en tiempo real. Con la base de datos multipropósito en la memoria de SAP HANA puede obtener información inmediata de las operaciones comerciales y responder rápidamente a las cambiantes prioridades. La solución SAP HANA respaldada por Cisco Unified Computing System™ (Cisco UCS®) ofrece una amplia variedad de ventajas para su negocio.

Sin embargo, es posible que se pregunte a quién puede recurrir cuando surge un problema en su entorno de Cisco® SAP HANA. 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.

## Céntrese en sus negocios y déjenos los problemas complejos a nosotros

Podemos ayudarlo a incrementar la confiabilidad y el rendimiento de su solución SAP HANA de Cisco 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, SAP y otros proveedores dentro de nuestra solución (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 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

- Un contacto principal de Cisco inicia la resolución de problemas y elimina el 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 los casos por parte de Cisco garantiza la continuidad del servicio desde la primera llamada hasta la resolución.
- La experiencia exhaustiva de Cisco en SAP HANA y otras soluciones tecnológicas 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 servicios de software de Cisco o Cisco Smart Net Total Care: un servicio por soporte integral.

Adopte las tecnologías de SAP HANA con confianza. Libere a su equipo de TI y deje a nuestro cargo la administración y la resolución de problemas complejos. Nosotros lo mantendremos cubiertos con el soporte de soluciones de Cisco.

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, el soporte de soluciones de Cisco permitió resolver el 41% de los casos complejos 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.

Días promedio para resolver problemas complejos

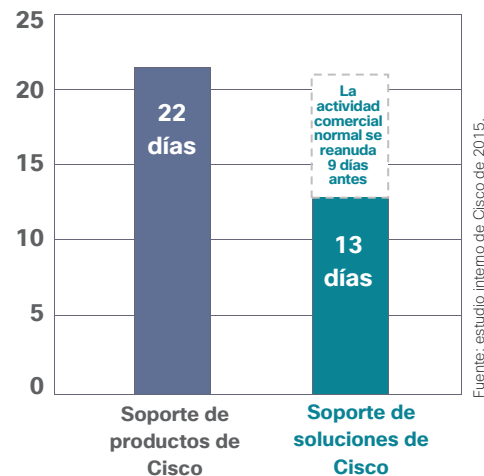


Figura 2. El soporte de soluciones de Cisco resuelve problemas complejos rápidamente

## Cómo funciona

El soporte de soluciones de Cisco combina el soporte de productos de Cisco (servicios de software o Cisco Smart Net Total Care) con el soporte a nivel de la solución en un solo servicio. Simplemente adquiere el soporte de soluciones de Cisco para cada producto de software o hardware de Cisco de su solución SAP HANA 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 de otros proveedores de la solución SAP HANA de Cisco. Comuníquese con estos proveedores para conocer los detalles y los requisitos.

## Próximos pasos

- Encuentre más detalles en el [soporte de soluciones de Cisco en Cisco.com](#).
- Consulte la [definición del servicio de soporte de soluciones de Cisco para SAP HANA](#) 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 o un partner de Cisco.
- Si ha adquirido los servicios de software de Cisco o Cisco Smart Net Total Care para una solución SAP HANA de Cisco, considere actualizarse al soporte de soluciones de Cisco.