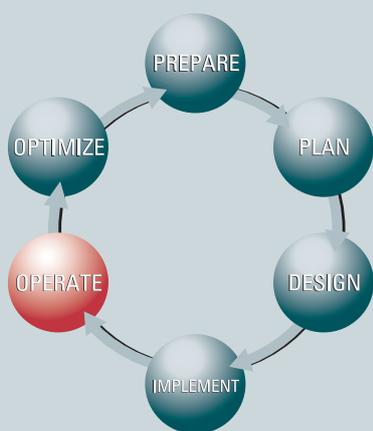


Unified Communications Essential Operate Services da Cisco

Os serviços Unified Communications Essential Operate da Cisco® ajudam a você a manter a alta disponibilidade, segurança e eficiência operacional da sua rede Unified Communications da Cisco. Os especialistas com ampla experiência de campo e altamente treinados oferecem suporte técnico 24 horas por dia para orientar ao pessoal de tecnologia através do processo de resolução de problemas associados aos componentes de hardware e software de Unified Communications da Cisco.

METODOLOGIA DO LIFECYCLE SERVICES



A metodologia exclusiva do Lifecycle Services da Cisco define as atividades necessárias em cada fase do ciclo de vida da rede para ajudar a assegurar a excelência dos serviços. Através desta metodologia, que une as forças da Cisco, nossos parceiros especializados em redes e nossos clientes, é possível obter-se melhores resultados.

Fases do Ciclo da Rede

- **Preparação** - Desenvolvimento de um plano de negócios para justificar o investimento tecnológico
- **Planejamento** - Avaliação do estado atual da rede para suportar a solução proposta
- **Desenho** - Criação de um desenho detalhado para atender a requerimentos técnicos e de negócios
- **Implementação** - Implementação da nova tecnologia
- **Operação** - Manutenção da saúde da rede no dia a dia das operações
- **Otimização** - Alcance da excelência operacional através de melhorias permanentes

LINHAS GERAIS DO SERVIÇO

A família de produtos de voz e comunicações IP Unified Communications da Cisco permite que sua organização se comunique mais eficazmente. Os resultados de usar esses produtos são os seguintes: processos de negócios mais simples, serviço aperfeiçoado de atendimento ao cliente, e melhorias tanto na produtividade quanto na rentabilidade. Mas para atingir o maior proveito possível da sua rede, você necessita um suporte operacional adequado com o fim de manter a eficiência, a confiabilidade e o desempenho da sua infraestrutura unificada de voz e dados.

Os serviços Essential Operate da Cisco, uma parte da estrutura Lifecycle Services da Cisco, ajudam a você a solucionar rapidamente os incidentes que ocorram na sua rede de comunicações IP, oferecendo-lhe acesso a uma equipe de engenheiros especializados e altamente treinados, os quais podem analisar os problemas complexos de redes e ajudá-lo a solucionar o incidente. O suporte que eles oferecem pode ajudar a reduzir o tempo de queda da rede, melhorar o desempenho do sistema Unified Communications da Cisco e ajudá-lo a ganhar uma produtividade superior.

O serviço está constituído por duas opções:

- Unified Communications para aplicativos de software.
- Aplicativo de software e suporte para servidor de Unified Communications.

ESSENTIAL OPERATE SERVICES DA CISCO

Com os serviços Essential Operate da Cisco, você tem acesso aos engenheiros e parceiros da Cisco Systems® 24 horas por dia, 365 dias por ano, os quais estão altamente treinados, têm um conhecimento profundo dos produtos e tecnologias do sistema Unified Communications da Cisco e oferecem seus conhecimentos baseados na ampla experiência de campo que eles têm para avaliar o desempenho de sistemas complexos de comunicações.

Com apenas uma chamada para a central de atendimento, você terá acesso a uma equipe de engenheiros certificados que trabalharão no seu problema para solucioná-lo rapidamente. Dependendo do seu contrato de serviço, os engenheiros de suporte da Cisco lhe oferecem assistência para todos os seus componentes de hardware Cisco e seu software aplicativo Unified Communication. Caso ocorram falhas de algum dos dispositivos ou do sistema, este serviço protege você proporcionando-lhe o serviço de reposição avançada de hardware. Além disso, proporciona atualizações de software para garantir que seus aplicativos funcionem perfeitamente e sempre estejam atualizados.

O serviço combina todos os requerimentos de suporte do sistema Unified Communications da Cisco sob um contrato. Isso elimina a necessidade de assinar contratos múltiplos para cada aplicativo e servidor. Desta maneira, os contratos de serviço são mais simples e reduzem os gastos administrativos, proporcionando mais rapidez para a solução de problemas.

- Os serviços Essential Operate da Cisco incluem capacidades similares aos programas SMARTnet® da Cisco e Software
- Application Support (SAS):

□ O suporte para aplicativos Unified Communications (somente para software) abrange: □

- □ Serviços de suporte técnico e manutenção remotos ou por telefone 24 horas por dia.
- □ Manutenção e atualizações de versões (releases) menores.
- □ Acesso à base de conhecimentos disponível no Cisco.com, incluindo acesso ao Software Advisor, Technical Assistance □ Center (TAC) Case Collection, My Tech Support, Output Interpreter, fóruns online entre colegas e informativos do TAC □ (Central de Assistência Técnica).

- O suporte para o software aplicativo e servidores de Unified Communications incluem todas as funções anteriores e:
- Reposição avançada de hardware (e a opção de ter um engenheiro com ampla experiência de campo onsite).

A tabela 1 apresenta todas as atividades e serviços disponíveis através do Essential Operate Services.

Tabela 1 Atividades e serviços de Essential Operate Services	
Atividade	Serviço
<ul style="list-style-type: none"> □ Procurar soluções para os incidentes □ Solucionar os problemas □ Repor os dispositivos de infra-estrutura da rede □ Oferecer acesso às atualizações de software aplicativo □ Oferecer assistência usando as práticas mais avançadas 	<ul style="list-style-type: none"> □ Suporte técnico e manutenção □ Reposição avançada de hardware do servidor □ Manutenção e lançamentos pequenos do software aplicativo □ Acesso à base de conhecimentos disponível no □ Cisco.com

BENEFÍCIOS

Os serviços Essential Operate da Cisco permitem você a reduzir os custos e receber os ganhos de produtividade associados ao sistema Unified Communications. Esta série de serviços essenciais protegem você contra o tempo de paralisação da rede causado pelos problemas de hardware e software, e proporciona assistência e informações online que você necessita para manter a sua rede unificada funcionando perfeitamente.

Os serviços Unified Communications Essential Operate da Cisco ajudam você a:

- • Aumentar a produtividade alcançada com o sistema Unified Communications da Cisco, resolvendo problemas □ rapidamente e reduzindo o tempo de paralisação da rede.
- • Reduzir os custos operacionais, diminuindo a necessidade de manter as peças e componentes de reposição necessários □ para a manutenção do sistema Unified Communications da Cisco.
- • Aumentar a eficiência operacional e manter uma disponibilidade elevada, oferecendo acesso fácil e rápido a patches (correções) e atualizações de aplicativos para o sistema operacional da Cisco, 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- • Aumentar as capacidades e treinamentos internos através do acesso online a ferramentas, base de conhecimentos e recursos técnicos.
- • Evitar o consumo de tempo adicional em ciclos de suporte e paralisações da rede, entrando em contacto com os □ especialistas em tecnologia com a experiência adequada de campo, os quais trabalham em conjunto para resolver os problemas de Unified Communications.
- • Complementar a sua infra-estrutura de suporte de tecnologia interna com soluções amplas e integradas de suporte técnico.

RESUMO

Utilizando um enfoque de Lifecycle Services da Cisco, a Cisco e seus parceiros oferecem um amplo portfólio de serviços e suporte de ponta a ponta que pode ajudá-lo a aumentar tanto o valor dos negócios da sua rede, quanto o retorno do seu investimento. Este enfoque define o pacote mínimo de atividades necessárias, considerando o tipo de tecnologia e a complexidade da rede, para que você possa implementar e fazer funcionar com sucesso as tecnologias da Cisco, bem como otimizar o seu desempenho através do ciclo de vida da sua rede.

INFORMAÇÃO SOBRE DISPONIBILIDADE E PEDIDOS

Os serviços Unified Communications Essential Operate da Cisco estão disponíveis mundialmente. Os detalhes podem variar ou mudar dependendo da região em questão.

MAIS DETALHES

Para entrar em mais detalhes sobre os Serviços Unified Communications Essential Operate da Cisco ou outros serviços da Cisco, entre em http://www.cisco.com/en/US/products/svcs/services_area_root.html ou entre em contato com o seu Gerente de Contas de Serviços da Cisco.



Sede da empresa

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
EUA
www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 526-4100

Sede na Europa

Cisco Systems Europe
11 Rue Camille Desmoulins
92782 Issy-Les-Moulineaux
Cedex 9
France
www-europe.cisco.com
Tel: 33 1 58 04 60 00
Fax: 33 1 58 04 61 00

Sede para as Américas

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
EUA
www.cisco.com
Tel: 408 526-7660
Fax: 408 527-0883

Sede para a Ásia Pacífico

Cisco Systems, Inc.
Capital Tower
168 Robinson Road
#22-01 to #29-01
Cingapura 068912
www.cisco.com
Tel: +65 317 7777
Fax: +65 317

Cisco Systems conta com mais de 200 escritórios em vários países e regiões. Endereços, telefones e números de fax podem ser encontrados em:

www.cisco.com/go/offices.

África do Sul • Alemanha • Arábia Saudita • Argentina • Austrália • Áustria • Bélgica • Brasil • Bulgária • Canadá • Chile • China RPC • Cingapura • Colômbia • Coreia • Costa Rica • Croácia • Dinamarca • Dubai, EAU • Escócia • Eslováquia • Eslovênia • Espanha • Estados Unidos • Filipinas • Finlândia • França • Grécia • Holanda • Hong Kong SAR • Hungria • Índia • Indonésia • Irlanda • Israel • Itália • Japão • Luxemburgo • Malásia • México • Nova Zelândia • Noruega • Peru • Polônia • Portugal • Porto Rico • Reino Unido • República Tcheca • Romênia • Rússia • Suécia • Suíça • Taiwan • Tailândia • Turquia • Ucrânia • Venezuela • Vietnã • Zimbábue

Copyright © 2006, Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados. AccessPath, AtmDirector, Browse with Me, CCIP, CCSI, CD-PAC, CiscoLink, o logotipo Cisco Powered Network, Cisco Systems Networking Academy, o logotipo Cisco Systems Networking Academy, Cisco Unity, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, FrameShare, IGX, Internet Quotient, IP/V, iQ Breakthrough, iQ Expertise, iQ FastTrack, o logotipo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, MGX, o logotipo Networkers, ScriptBuilder, ScriptShare, SMARTnet, TransPath, Voice LAN, Wavelength Router e WebViewer são marcas comerciais da Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, e Learn and Discover All That's Possible são marcas de serviço da Cisco Systems, Inc.; e Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCNA, CCNP, Cisco, o logotipo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, o logotipo Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, o logotipo Cisco Systems, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherSwitch, FastHub, FastSwitch, GigaStack, IOS, IP/TV, LightStream, MICA, Network Registrar, Packet, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, RateMUX, Registrar, SlideCast, StrataView Plus, Stratm, SwitchProbe, TeleRouter e VCO são marcas registradas da Cisco Systems, Inc. e/ou de suas afiliadas nos Estados Unidos e em outros países.

Todas as outras marcas comerciais mencionadas neste documento ou site pertencem a seus respectivos proprietários. O uso da palavra parceiro não implica uma relação de parceria entre a Cisco e qualquer outra empresa. (0110R)