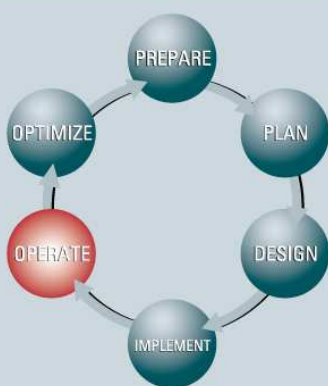


Cisco SMARTnet e SMARTnet Onsite

Cisco® SMARTnet® e SMARTnet Onsite o ajudam a melhorar a produtividade, aumentar a eficiência operacional e prorrogar a vida dos recursos da sua rede.

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

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

Cisco SMARTnet: Importante suporte técnico para o seu sucesso

Para contornar todos os problemas da sua rede, desde os mais simples até os mais complexos, o serviço SMARTnet da Cisco lhe oferece acesso imediato às informações vitais e à assistência que você necessita, incluindo:

- Acesso rápido às soluções dos problemas através da Central de Assistência Técnica da Cisco (TAC).
- Acesso registrado ao Cisco.com, onde encontrará poderosas ferramentas e informações online.
- Reposição avançada de peças no próximo dia útil (outras opções de reposição de peças também estão disponíveis. Por exemplo, reposição imediata em duas horas).
- Atualizações contínuas do software operacional que permitem desenvolver a sua rede adaptando-a às necessidades, sempre em constante mudanças, da sua empresa. Além disso, essas atualizações o ajudam a alcançar o máximo retorno do investimento realizado em equipamentos.
- Suporte para o software operacional da Cisco para prolongar o tempo de vida dos seus equipamentos Cisco, fornecendo melhorias de segurança, melhora de desempenho, gerenciamento da largura de banda, suporte para novos protocolos, e maior interoperabilidade.

Cisco SMARTnet Onsite: Suporte para as suas necessidades

O Serviço SMARTnet Onsite da Cisco inclui todos os benefícios do serviço SMARTnet, mais a segurança adicional de dispor de um engenheiro com ampla experiência de campo, e treinado para instalar as peças de reposição no local. O Serviço SMARTnet Onsite da Cisco implementa a experiência e as práticas da Cisco para garantir que sua rede funcione sempre no melhor nível possível.

Os engenheiros, com ampla experiência de campo e altamente treinados, oferecem:

- Instalação avançada de peças da rede de maneira rápida e precisa.
- Pessoal de rede com os melhores níveis de conhecimentos, rapidez e habilidades.
- Redução dos requerimentos para seleção de pessoal especializado.

SERVIÇO E SUPORTE PREMIADOS

Central de Assistência Técnica da Cisco

Serviço disponível via Web ou telefone, e fornecido por engenheiros especializados do TAC da Cisco, incluindo profissionais certificados no CCIE®, reconhecidos e posicionados entre os melhores da indústria. Eles oferecem:

- Experiência de alto nível para uma ampla diversidade de tecnologias.
- Recursos para transferência de conhecimentos com o objetivo de melhorar suas habilidades.
- Encaminhamento sofisticado de chamadas para que você entre em contato com os especialistas corretos.
- Sessões colaborativas ao vivo com o pessoal da Cisco.
- Suporte global disponível em diversos idiomas.

Site da Cisco.com

Este sistema de informação e suporte online, que foi premiado por ser considerado o mais avançado da indústria, inclui ferramentas interativas de consultoria, uma ampla base de dados e recursos para transferência de conhecimentos. O site da Cisco.com é o seu acesso à um vasto conjunto de ferramentas técnicas da Cisco, e informações de produtos, que melhoram os níveis de auto-suficiência e conhecimentos internos, e ajudam a aumentar a produtividade. As ferramentas para localização de falhas e solução de problemas online, assim como os recursos de suporte, incluem:

- Software Advisor: oferece assistência para ajudar a selecionar a versão de software mais conveniente.
- TAC case collection: identifica falhas e corrige problemas comuns.
- My Tech Support: personaliza sua página Web com links customizados.
- Output Interpreter: oferece sugestões para a solução de problemas.
- Peer-to-peer online forums: permite que você compartilhe experiências e se comunique com outros especialistas da indústria.
- Technical Support newsletter: o mantém atualizado com as informações mais recentes.

Imagem 1: Serviços de alta qualidade reconhecidos e premiados pela Indústria

	Cisco® Service and Support Leadership Top worldwide leadership score for service and support in 11 out of 16 product categories	
	Technical Support Website Year's Ten Best Web Support Sites of 2005	
	Technical Support Website 2005 STAR Award for Best Practices in Self-Service	
	Services Supply Chain 2005 Field Service Award for "Most Innovative Approach to Service Delivery"	
	Customer Interaction Network "Managing the Total Customer Experience" Benchmark Award	
	Asia Pacific Technical Support Kepner-Tregoe Process Achievement Award	
	Certifications Best Overall Certification Program	CCIE® Hottest Certification for 2005
	CCIE Security Top Ten "Most Important Certifications"	

UMA REDE GLOBAL, UM PONTO DE CONTATO ÚNICO

A Cisco é reconhecida por sua rede global de parceiros especializados. Os Serviços de Suporte Técnico otimizam o suporte à rede através da colaboração da Cisco e dos seus parceiros globais de serviços. Você recebe o benefício de um ponto de contato único para obter suporte e serviços, mas sempre respaldados pelos conhecimentos e capacidades do pessoal da Cisco.

Imagem 2: Visão geral das características principais

Visão geral das características principais					
Produto	Central de Assistência Técnica (TAC)	Cisco.com – Suporte online	Melhorias do Software	Reposição de peças	Engenheiro local
SMARTnet	Ilimitado	Acesso total	Software Operacional	Próximo dia útil (NBD) 24x7x4 8x5x4	Não
SMARTnet Onsite	Ilimitado	Acesso total	Software Operacional	Próximo dia útil (NBD) 24x7x4 8x5x4	Próximo dia útil (NBD) 24x7x4 8x5x4

POR QUE OS SERVIÇOS DA CISCO?

A Cisco Systems e os seus parceiros oferecem um amplo portfólio de serviços e suporte ponta-a-ponta, que podem ajudá-lo a melhorar o custo total de propriedade da rede, bem como a agilidade comercial e a disponibilidade da mesma para aumentar o valor empresarial e o retorno do seu investimento.

O enfoque do programa Lifecycle Services da Cisco define o pacote mínimo de atividades necessárias em termos de tecnologia e complexidade de rede para ajudar o cliente a exibir e operar com sucesso as tecnologias da Cisco, bem como otimizar o seu desempenho através do ciclo de vida de sua rede. Este enfoque pode ajudá-lo a alcançar o objetivo de ter uma rede funcionando com ótimo desempenho, e capaz de integrar tecnologias avançadas, e ainda diminuir os custos operacionais e manter a saúde da sua rede através de operações diárias.

PARA MAIORES INFORMAÇÕES

Para mais detalhes sobre os Serviços de Suporte Técnico da Cisco, acesse www.cisco.com/go/supportservices ou entre em contato com o um representante de vendas local.

Cisco Services.
Making Networks Work.
Better Together.



Escritório Central

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

Escritório na Europa

Cisco Systems International BV
Haarlerbergpark
Haarlerbergweg 13-19
1101 CH Amsterdã
Holanda
www-europe.cisco.com
Fone: 31 0 20 357 1000
Fax: 31 0 20 357 1100

Escritório na América

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

Escritório na Ásia

Cisco Systems, Inc.
Capital Tower
168 Robinson Road
#22-01 - #29-01
Singapor 068912
www.cisco.com
Fone: +65 6317 7777
Fax: +65 6317 7799

A Cisco Systems tem mais de 200 escritórios nos seguintes regiões e países. Os endereços, números de telefone e fax podem ser encontrados no site da Cisco em www.cisco.com/go/offices.

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

Conteúdo protegido por direitos autorais © 1992–2006 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados. Cisco, Cisco Systems e o logotipo da Cisco Systems são marcas registradas ou marcas da Cisco Systems, Inc. e/ou de suas empresas filiadas nos Estados Unidos da América e em outros países.

Todas as outras marcas mencionadas neste documento ou na página da web são propriedade de seus respectivos donos. O uso da palavra parceiro não implica necessariamente uma relação de sociedade ou de parceria entre a Cisco e qualquer outra empresa. (0601R)

Impresso nos EUA

C78-332296-00 DJ/LWI 03/06