



Datasheet

SMB Support Assistant da Cisco

As pequenas e médias empresas podem proteger seus equipamentos de rede de maneira rentável e aumentar a confiabilidade operacional através do programa SMB Support Assistant da Cisco.

A Cisco Systems® sabe que as pequenas e médias empresas (SMBs) enfrentam desafios únicos quanto ao suporte das suas redes. Como os negócios dependem cada vez mais dos aplicativos de rede, o tempo de inatividade da mesma é simplesmente inaceitável. Sem os recursos apropriados, um problema de rotina da rede pode virar rapidamente um problema maior, e causar uma importante diminuição de produtividade em seu negócio, bem como decepcionar os seus funcionários e clientes.

SMB Support Assistant da Cisco

As pequenas e médias empresas atuais são normalmente tão dependentes dos aplicativos da rede quanto as grandes empresas. Além disso, elas são igualmente vulneráveis às diminuições de produtividade e rentabilidade decorrentes das interrupções nas suas rede. Mas a diferença entre as grandes empresas e as pequenas e médias organizações é que as pequenas e médias poucas vezes dispõem de pessoal de IT com conhecimentos especializados em soluções de rede, ou orçamentos adicionais de IT, para a efetivação dos serviços de suporte de nível corporativo. Atualmente, as pequenas e médias empresas têm outra opção: o programa SMB Support Assistant da Cisco®.

O SMB Support Assistant da Cisco é um serviço de suporte técnico que foi desenhado e adaptado especificamente para pequenas e médias empresas. Este programa oferece uma forma fácil e acessível de ajudar às pequenas e médias empresas a consertar problemas de rotina que podem aparecer quando da utilização dos produtos Cisco para a classe SMB. O programa SMB Support Assistant da Cisco combina:

- Suporte essencial para redes com ferramentas e recursos transparentes e não técnicos.
- Instruções passo-a-passo dos engenheiros especialistas em SMB da Central de Assistência Técnica (TAC) da Cisco. Eles foram treinados especialmente para trabalhar e se comunicar com o pessoal de IT de pequenas e médias empresas, que normalmente não possuem amplos conhecimentos técnico de redes.
- Reposição avançada de hardware no próximo dia útil (NBD) ou despacho do hardware no mesmo dia útil (SDS).
- Consertos de falhas ou defeitos de software, se necessário.
- Suporte de redes acessível, com pagamento anual menor do que o custo de uma transação única de serviço não-coberta.

Família de produtos suportados e cobertos

O programa SMB Support Assistant da Cisco suporta os produtos Cisco abaixo *. Para pedidos ou disponibilidade do programa, por favor entre em contato com o seu representante ou parceiro Cisco local.

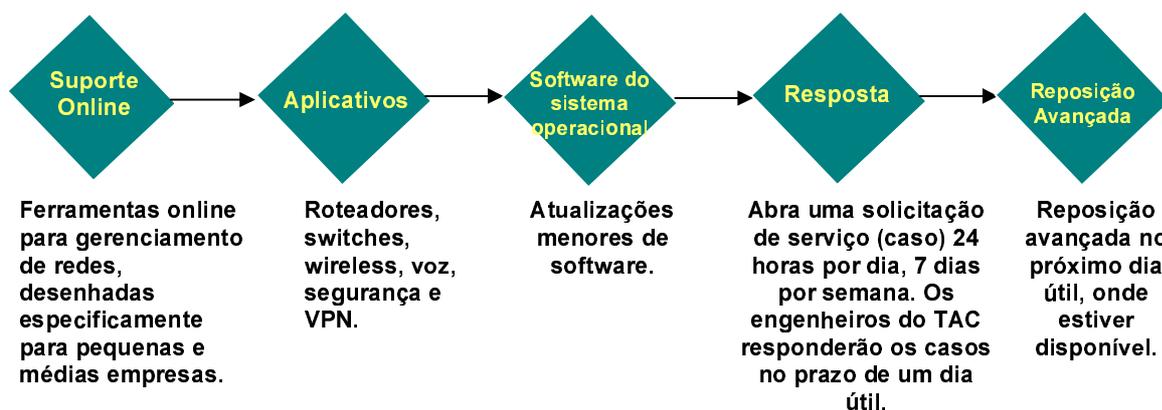
Switches	SOHO Routers	Routers	Firewall Products	Wireless Products	Voice
C500E	800	1600	PIX-501	AIRBR	Cisco CallManager Express
C2900 XL	800BB	1700	PIX-506	AIRAP	
C2940	800TRAD	1800	PIX-515	AIRCA	
C2950	SB100	2600		AIROLD	
C2960		2800		AIR340	
C2970				AIR350	
C3500XL				AIR1100	
C3550				AIR1200	
C3560				AIR1300	
C3750				AIR1400	

For Availability, Check with Your Local Cisco Representative or Partner.

* As pequenas e médias empresas que usam estes dispositivos para fazer funcionar aplicativos avançados ou que necessitam reposição de peças no mesmo dia devem considerar o uso do suporte oferecido pelo programa SMARTnet® da Cisco, pois é um programa de serviço mais amplo. Para maiores informações sobre o programa SMARTnet da Cisco, por favor visite: www.cisco.com/go/smartnet.

Oferecendo Suporte Técnico da Cisco para Pequenas e Médias empresas

O programa SMB Support Assistant da Cisco inclui os seguintes componentes:



Cisco Systems, Inc.

Conteúdo protegido por direitos autorais © 1992–2005 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados. Avisos importantes e declaração de privacidade.

Página 2 de 5

Acesso aos Especialistas e Técnicos da Cisco

Os contratos do programa SMB Support Assistant da Cisco incluem os serviços oferecidos pelos engenheiros especialistas em SMB do TAC da Cisco. Essas equipes de especialistas e engenheiros são treinadas especificamente para ajudar os gerentes de IT de pequenas e médias empresas a diagnosticar e consertar problemas associados à operação dos dispositivos Cisco. As organizações podem abrir um caso e solicitar um serviço junto à Cisco 24 horas por dia, 7 dias por semana, através da Central SMB de Assistência Técnica. Um engenheiro técnico responderá ao pedido em horas úteis, no decurso do próximo dia útil (excluindo fins de semana e feriados).

Reposição Avançada de Hardware

Se o engenheiro do TAC da Cisco especialista em SMB determinar que é necessário substituir peças de hardware, o programa SMB Support Assistant da Cisco oferece reposição avançada no próximo dia útil, se estiver disponível nessa região, ou despacho da peça no mesmo dia. Isto significa que, caso ocorra uma falha de hardware que seja diagnosticada pela Cisco, não é necessário que a devolução da peça defeituosa seja realizada para poder receber a peça de reposição. Portanto, o novo hardware é despachado no mesmo dia útil para ser recebido no horário comercial do próximo dia útil, entre 9:00h e 17:00h. Este serviço depende da disponibilidade da peça de hardware, bem como da hora em que o pedido for recebido e diagnosticado pela Cisco. A solicitação deve ser realizada antes das 15:00 h, horário do depósito local, para que a peça possa ser despachada no mesmo dia útil. O tempo de entrega pode variar se o serviço de entrega no próximo dia útil não estiver disponível para a região onde está localizada a peça defeituosa. Para maiores informações, favor entrar em contato com um Gerente de Contas da Cisco ou com o um Parceiro Autorizado Cisco, ou ainda revise a Matriz de Disponibilidade do Serviço acessando <http://tools.cisco.com/ap/idsam/search/search.do> para uma lista completa com todas as opções de entrega local.

Ferramentas de Gerenciamento Criadas Especificamente para Pequenas e Médias Empresas

O SMB Support Assistant Portal and Client da Cisco oferece aos clientes de pequenas e médias empresas um portfólio de ferramentas que podem ajudá-los a realizar eficientemente a maior parte das tarefas necessárias para instalar, configurar e consertar problemas de dispositivos de redes Cisco cobertos na compra do programa. O portal online oferece acesso 24/7 de maneira fácil e rápida aos recursos que as pequenas e médias empresas precisam para manter sua rede e seu negócio funcionando perfeitamente. O aplicativo do cliente, que está localizado no PC do usuário, complementa o portal fornecendo acesso imediato a uma ampla variedade de ferramentas que simplificam e automatizam o suporte de redes. O SMB Support Assistant Portal and Client da Cisco foi criado exclusivamente para pequenas e médias empresas com limitada experiência de redes, tempo e/ou orçamento, para resolver rapidamente os problemas associados à rede. Os Serviços do SMB Support Assistant Client and Portal da Cisco permitem:

- Ter acesso aos contratos SMB Support Assistant da Cisco e gerenciá-los eficientemente.
- Ter acesso e gerenciar o inventário dos dispositivos.
- Instalar, gerenciar, configurar ou resolver problemas ligados aos produtos.
- Adicionar facilmente dispositivos à rede e designar rapidamente um endereço IP para esses dispositivos.
- Recuperar as senhas através de um assistente de recuperação de senhas.
- Verificar o estado de saúde da rede e identificar problemas potenciais.
- Ter acesso às ferramentas e aos recursos que podem ajudá-lo a identificar e consertar um problema.
- Obter documentos de instruções ligados aos cenários de configuração básica de redes.
- Abrir uma solicitação de serviço online.
- Realizar correções das falhas do software do sistema operacional.



Os Serviços do SMB Support Assistant o ajudam a garantir o funcionamento e a disponibilidade da rede, fornecendo suporte para o software do sistema operacional e para todos os dispositivos Cisco cobertos. Na compra de qualquer equipamento da Cisco, uma licença para o uso de uma versão atual do software IOS® da Cisco é incluída. Os engenheiros do TAC especialistas em SMB podem oferecer acesso a patches de software para os dispositivos Cisco, se necessário.

Suporte Essencial para Pequenas e Médias Empresas

No ambiente interconectado do mundo empresarial de hoje, a satisfação do cliente, a produtividade dos funcionários e a rentabilidade do negócio dependem cada vez mais da rede empresarial. Criado especificamente para atender às necessidades de empresas menores, o programa SMB Support Assistant da Cisco oferece suporte fácil e rentável para redes de pequenas e médias empresas com o objetivo de garantir a confiabilidade operacional, controlar os custos e proteger o investimento realizado em redes Cisco.

Pedidos

Os Serviços SMB Support Assistant da Cisco podem ser comprados através de um Parceiro Autorizado Cisco.

Para maiores informações

Para mais detalhes sobre os serviços SMB Support Assistant da Cisco, por favor acesse <http://www.cisco.com/go/SMBSA>.

**Escritório Central da****Corporação**

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 Central 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 Central 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 Central 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 • Polónia • 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. (0502R) SP/LW9309 09/05

Impresso nos EUA