

## Cisco Smart Care Service



### **Combina las fortalezas de Cisco y de los partners certificados de Cisco para proteger su red con el poder de la colaboración**

Cisco Smart Care Service le permite verificar de manera preventiva la seguridad y confiabilidad de su red, y asegurarse de que el funcionamiento sea óptimo para poder mejorar tanto la productividad de sus empleados como la capacidad de respuesta al cliente, además de aprovechar al máximo sus inversiones en tecnología.

### **Cisco Smart Care Service**

Hoy más que nunca, las compañías se basan en el uso de aplicaciones de red y son mucho más vulnerables a la pérdida de productividad y rentabilidad que puede causar un corte de red. A medida que la red se convierte en la plataforma del éxito comercial de empresas de todos los tamaños, se percibe un cambio en las necesidades de servicios y soporte de muchas organizaciones. Si bien los servicios de soporte “dispositivo por dispositivo” proporcionan una excelente protección para los dispositivos individuales, no brindan información específica sobre el estado y la seguridad generales de la red ni ayudan a las empresas a detectar potenciales problemas antes de que surjan.

Ahora las organizaciones cuentan con una solución económicamente conveniente. Cisco y sus partners certificados ofrecen un servicio innovador que combina soporte técnico con monitoreo permanente y mantenimiento preventivo de toda la red para ofrecer una propuesta integral de cuidado y mejora constante de la red. Con esta oferta de servicios colaborativos, que combina las fuerzas complementarias de Cisco y sus partners certificados, podrá aumentar la visibilidad del estado y la seguridad de su red, mejorar la confiabilidad y el rendimiento, detectar posibles problemas antes de que afecten su negocio, y reducir el tiempo y esfuerzo necesarios para mantener su red. El Servicio Smart Care le brinda:

- **Tranquilidad:** El partner certificado de Cisco, respaldado por las poderosas herramientas y

la capacitación exhaustiva de Cisco, verifica de manera preventiva que su red sea segura y confiable, y que el funcionamiento sea óptimo en todo momento, lo que permitirá mejorar la productividad de sus empleados y lo ayudará a sacar el máximo provecho de sus inversiones en tecnología. El partner certificado de Cisco también puede realizar una copia de seguridad de manera remota de su red para que lo ayude a restaurar rápidamente el servicio si ocurre un desastre.

- **Visibilidad de la red:** Cisco Smart Care Service ofrece mayor visibilidad del estado y la seguridad de su red y le brinda los datos que necesita para mejorar el desempeño e incrementar la eficiencia operativa. A través de una consola en línea, podrá acceder a información general sobre el estado y la seguridad de la red, y el desempeño de los sistemas de voz en cualquier momento y lugar. El partner certificado de Cisco ofrece una imagen clara y continuamente actualizada de cada dispositivo de su red para poder brindarle informes de estado actualizados, detectar problemas potenciales y realizar reparaciones en forma remota, como corregir errores de configuración o actualizar el software.
- **Mejora constante:** Los partners certificados de Cisco *pueden realizar evaluaciones periódicas y a pedido del estado y la disponibilidad de su red. Estas evaluaciones detectan de manera preventiva problemas potenciales* y ayudan a garantizar que todos sus dispositivos Cisco estén configurados en forma óptima, según las mejores prácticas de Cisco. Dependiendo de las tecnologías que utilice su red, las evaluaciones podrán incluir verificaciones exhaustivas sobre los sistemas de seguridad de la red así como también sobre el desempeño y la disponibilidad de sus soluciones de voz IP Cisco Unified Communications. El partner certificado de Cisco, en caso de que haya algún problema con uno de los dispositivos Cisco de su red, puede enviarle una notificación junto con una recomendación sobre cómo resolver el problema antes de que afecte a sus empleados o la rentabilidad de su negocio. El partner certificado de Cisco también puede llevar a cabo un análisis completo de su red a fin de evaluar si cuenta con los requisitos necesarios para incorporar soluciones avanzadas de comunicaciones de voz IP.
- **Una solución sencilla, pero integral:** Cisco Smart Care Service ofrece soporte técnico para toda la red de su compañía (en el que se incluyen soluciones avanzadas de seguridad y voz IP) mediante un único contrato de soporte. Usted recibirá soporte técnico especializado provisto en forma directa por su partner, actualizaciones continuas del sistema operativo y del software de aplicación para todos los dispositivos y las aplicaciones cubiertas, y una gran variedad de herramientas y recursos Cisco disponibles iniciando sesión como usuario registrado en Cisco.com. Este servicio también incluye el reemplazo adelantado de hardware en el siguiente día hábil en caso de fallas con posibilidad de optar por una cobertura de 4 horas para dispositivos individuales. En otras palabras, usted podrá adoptar un enfoque integral respecto del cuidado y la mejora constante de su red a un único precio y a través de un punto de contacto centralizado.
- **Soporte y mantenimiento personalizados:** El partner certificado de Cisco personaliza Cisco Smart Care Service para que se ajuste a sus necesidades específicas, a fin de brindarle el nivel de servicio de red que mejor se adapte al tamaño y la complejidad de su negocio. Al combinar el servicio personalizado de un partner local certificado de Cisco y el profundo conocimiento de su negocio con las herramientas, la capacitación y los recursos líderes en la industria que provee Cisco, usted obtiene una experiencia de servicio excelente que responde a todas sus necesidades durante todo el ciclo de vida de la red.

## Ventajas comerciales

Cisco Smart Care Service:

- Mejora la visibilidad del estado de la red y le ofrece la información que usted necesita para administrarla eficientemente y continuar mejorándola
- Mejora el tiempo de actividad, la seguridad y el desempeño de su red por medio de monitoreos constantes y evaluaciones periódicas que le permiten solucionar problemas antes de que afecten su negocio
- Permite que el personal de TI trabaje de manera más eficiente ya que disminuye el tiempo y el esfuerzo necesarios para que su red funcione de modo óptimo
- Mejora la productividad de sus empleados y la capacidad de respuesta al cliente gracias a una mayor disponibilidad de las aplicaciones que son esenciales para su negocio
- Protege la continuidad del negocio y ayuda a recuperarlo rápidamente en caso de que ocurra un desastre
- Optimiza la rentabilidad de su negocio ya que lo ayuda a aprovechar al máximo su inversión en tecnología
- Simplifica los requisitos para la administración y el mantenimiento de contratos a través de un único contrato de servicios que cubre todos sus dispositivos Cisco
- Combina el conocimiento y las ventajas de servicio de Cisco y sus partners certificados en una oferta unificada

## Un plan inteligente de evolución tecnológica

Cisco Smart Care Service se ofrece como parte de la Hoja de Ruta Empresarial Inteligente de Cisco, un plan de evolución estructurado y organizado por prioridades, diseñado para compañías en crecimiento, que combina soluciones de tecnología personalizadas, servicio de nivel internacional y opciones de financiación flexibles para ayudarlo a mantenerse al día con los cambios y a tomar decisiones de tecnología más informadas. La Hoja de Ruta Empresarial Inteligente de Cisco mejora la competitividad de su empresa a largo plazo ayudándolo a solucionar los desafíos de negocios de hoy, a la vez que maximiza el potencial futuro de su inversión en tecnología. Con la mayoría de los proveedores de tecnología, la relación se termina una vez realizada la venta. Cuando usted invierte en Cisco y en los partners certificados de Cisco, puede estar seguro de que ambos trabajan continuamente para expandir las capacidades de su red y ampliar el valor de su inversión en tecnología.

## Soporte integral para su empresa

La satisfacción de sus clientes, la productividad de sus empleados y la rentabilidad general de su empresa dependen cada vez más de su red. Ahora podrá poner en práctica un enfoque integral para el cuidado y la mejora constante de su red que le permite tener una mayor visibilidad y mejorar el estado y la seguridad de su red, incrementar la eficiencia operativa y ampliar el valor de sus inversiones en tecnología Cisco. Para obtener más información acerca de Cisco Smart Care Service, visite [www.cisco.com/go/smartcare](http://www.cisco.com/go/smartcare) o póngase en contacto con un partner certificado de Cisco. Si visita [partner locator](#), puede encontrar un partner certificado de Cisco de su área.



**Americas Headquarters**

Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA  
www.cisco.com  
Tel: 408 526-4000  
800 553-NETS (6387)  
Fax: 408 527-0883

**Asia Pacific Headquarters**

Cisco Systems, Inc.  
168 Robinson Road  
#28-01 Capital Tower  
Singapore 068912  
www.cisco.com  
Tel: +65 6317 7777  
Fax: +65 6317 7799

**Europe Headquarters**

Cisco Systems International BV  
Haarlerbergpark  
Haarlerbergweg 13-19  
1101 CH Amsterdam  
The Netherlands  
www-europe.cisco.com  
Tel: +31 0 800 020 0791  
Fax: +31 0 20 357 1100

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

©2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved. CCVP, the Cisco logo, and the Cisco Square Bridge logo are trademarks of Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn is a service mark of Cisco Systems, Inc.; and Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, IP/TV, iQ Expertise, the iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, ProConnect, ScriptShare, SMARTnet, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, and TransPath are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0705R)

Impreso en los EE. UU.

C22-398675-00 05/07