



Llegamos para  
darle soluciones.



Networking  
y Data Center



# Cisco Solution Support

Póngale foco  
a su negocio

**Hacemos más sencilla la transformación digital de su negocio y la adopción de nuevas tecnologías; dejando en nuestras manos la administración de problemas complejos. Nosotros lo cubrimos con Cisco Solution Support.**

Sabemos que Usted necesita soluciones personalizadas que se adapten para satisfacer las necesidades de su negocio en forma rápida y sencilla. En ese sentido, la cantidad de proveedores tecnológicos con los que trabaja es elevada, en promedio, de 10 a 20 proveedores por cliente. Dicho número crecerá a medida que el mercado continúe su cambio hacia infraestructuras convergentes, la nube y el aprovisionamiento múltiple.

Con esta evolución, es menos probable que los proveedores de tecnología puedan, en forma aislada, resolver los problemas complejos que se presentan en su plataforma de TI en los diferentes entornos.

Usted necesita un nuevo modelo de soporte que se centre no en productos individuales sino en la solución en conjunto. 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 su resolución.



## Aumente el rendimiento y la confiabilidad para su solución con Cisco Solution Support.

### Hágase las siguientes preguntas:

- ¿Tiene el personal y los recursos necesarios para determinar qué podría estar sucediendo si tuviese un problema?
- ¿Tiene tiempo de coordinar el trabajo de varios proveedores para la resolución del problema mientras supervisa la interoperabilidad?
- ¿Puede costear el tiempo de inactividad y la pérdida de acceso a sus datos críticos mientras hace malabares con los proveedores para resolver el problema?

### Soporte centralizado para los entornos de varios proveedores

Cisco® Solution Support es parte esencial de su entorno de soluciones, ya que le permite mantener el desempeño, la confiabilidad y el retorno de la inversión. Se trata de un servicio para administrar y resolver los problemas entre los productos Cisco y los productos de proveedores de diferente marca en forma centralizada. Podemos ayudarlo a simplificar la gestión y operación de su infraestructura de varios proveedores aumentando la disponibilidad, y, por ende, generar un impacto positivo para su negocio.





## Funciones y Beneficios



### Punto de contacto principal

Nuestro equipo de expertos en soluciones de Cisco es responsable de solucionar su problema, sin importar dónde se encuentre. Recibirá la continuidad del servicio desde la primera llamada hasta el cierre de su caso.



### Experiencia en soluciones

Nuestro profundo conocimiento sobre el funcionamiento de la solución en su conjunto implica que, con frecuencia, podemos resolver los problemas inmediatamente, lo que lo ayudará a retomar su actividad comercial más rápido.



### Coordinación del equipo de soporte de productos

A través de nuestra colaboración continua con Cisco TAC y de las relaciones sólidas con los partners de soluciones, administramos el soporte eficazmente para ofrecerle la mejor solución a su problema.



### Enfoque de puertas abiertas

Abra un caso aunque no esté seguro de tener un problema. No hay necesidad de diagnosticar su problema antes de ponerse en contacto con nuestros expertos en soluciones.



### Un solo servicio, amplia cobertura

Usted obtiene soporte a nivel de soluciones y soporte de productos de Cisco en un solo servicio fácil de solicitar y renovar. Utilice el mismo proceso de pedido común que usa para adquirir el soporte de productos de Cisco.



### Innovación con confianza

Lo ayudamos a dar el salto a nuevas tecnologías para acelerar sus negocios. Nuestros expertos ingenieros de Cisco/BVS están disponibles para brindar soporte a su equipo de TI, especialmente con relación a las soluciones basadas en tecnologías nuevas y complejas.



### Solución de problemas inesperados

Usted podrá centrarse en sus operaciones comerciales diarias y prestar servicios a sus propios clientes, mientras nosotros nos ocupamos de los problemas inesperados que necesitan atención y resolución inmediatas.



### Resolución rápida de problemas a nivel de soluciones

Menor tiempo promedio para resolver problemas a nivel de soluciones con Cisco Solution Support en comparación con el soporte de productos únicamente



## Soporte cuando lo necesite

Este servicio está disponible 24x7 para una serie de plataformas:

- Infraestructura centrada en aplicaciones (ACI) de Cisco
- Datos masivos
- Infraestructura crítica del centro de datos
- FlexPod®
- Solución de colaboración alojada de Cisco (HCS)
- Infraestructuras SAP HANA
- Soluciones de experiencia virtual
- Soporte de Cisco® en 180 países atendidos
- Más de 17 idiomas
- 2600 ingenieros
- Más de 5 años en promedio de experiencia en el sector de ingeniería
- 400 patentes emitidas
- Más de USD 8000 millones en inventario de repuestos

## ¿Cómo funciona?

Cisco Solution Support combina el soporte de productos Cisco —el servicio Cisco Smart Net Total Care o los servicios de software— con la solución en un solo servicio. Simplemente, incorpore Solution Support en cada producto Cisco de software o hardware incluido en la solución.

Cisco es responsable de coordinar con los equipos de soporte de los distintos productos que forman parte de la solución para resolver cualquier problema, independientemente de donde resida.

Características del servicio	Soporte de productos de Cisco	Cisco Solution Support
Soporte técnico global a nivel del producto, las 24 horas del día, todos los días	✓	✓
Acceso durante las 24 horas a los recursos en línea de Cisco®	✓	✓
Reemplazo de hardware (en 2 horas, 4 horas, al siguiente día hábil)	✓	✓
Administración de redes/actualizaciones y mejoras de software del sistema operativo	✓	✓
Diagnóstico proactivo y alertas inmediatas en dispositivos con Cisco Smart Call Home	✓	✓
Comunidad de usuarios en línea para el soporte de autoservicio de capacidades inteligentes	✓	✓
Cisco Software Application Support	✓	✓
Punto de contacto principal con experiencia a nivel de solución		✓
Responsabilidad de resolución de problemas, independientemente de dónde residan		✓
Coordinación entre Cisco TAC y los equipos de soporte de productos del partner de soluciones		✓
Administración de casos, de la primera llamada a la resolución		✓



## Soluciones de Cisco elegibles

Cisco® Solution Support abarca soluciones elegibles a través de nuestros portafolios:

### Colaboración

- Colaboración
- Solución de colaboración alojada

### Centro de datos

- Infraestructura centrada en aplicaciones
- FlexPod®
- Tetration Analytics
- CloudCenter
- OpenStack™
- VersaStack™
- Infraestructura crítica
- SAP HANA

### Soluciones digitales

#### Experiencia del Cliente

- Experiencia móvil
- Experiencia virtual
- Cisco Vision Dynamic Signage Director

### Seguridad

- Seguridad de la red

### IdC

- Manufactura conectada
- Plataforma digital para ciudades
- Servicios públicos conectados
- Conexión inmediata y videovigilancia
- Transporte digital
- LoRa para ciudades inteligentes

### Redes

- Apple
- WAN INTELIGENTE

### Proveedor de servicios

- Movilidad de proveedores de servicios

### Partner

- Partner Support Service para soporte de la solución ACI

## ¿Por qué necesitará Cisco Solution Support para soluciones donde solo hay productos de Cisco?

El éxito de su solución de Cisco depende de que todos los productos funcionen juntos para lograr objetivos comerciales y de TI.

Las soluciones que incluyen solamente productos de Cisco, como las soluciones de múltiples proveedores, con o sin Cisco Validated Designs o una arquitectura de referencia, pueden tener una variedad de configuraciones.

Los equipos de soporte de productos de Cisco en TAC son expertos en productos individuales; los equipos de soporte a nivel de solución de Cisco en TAC conocen toda la solución, comprenden cómo funcionan los productos juntos y su experiencia simplifica el análisis de soporte entre los distintos equipos para resolver problemas a nivel de la solución.

Solo Cisco Solution Support tiene el conocimiento a nivel de soluciones y la familiaridad con las distintas maneras en que un cliente puede decidir configurar su implementación que son esenciales para brindar un soporte eficaz.





## Acceso optimizado a expertos en soluciones

1

El cliente o el partner contactan a Cisco Solution Support y abren un caso para la solución elegible.

2

El experto en soluciones de Cisco evalúa el problema: lo resuelve inmediatamente o hace participar a equipos de soporte de productos

3

Cisco coordina los equipos de soporte de productos según sea necesario para administrar la resolución del problema

4

Cisco acompaña al cliente hasta que el problema esté resuelto y el cliente cierre el caso

## Usted se beneficia de nuestra experiencia global



### Personas

- Soporte global, las 24 horas
- Relaciones sólidas con los partners de soluciones
- Conjunto de recursos de Cisco® Technical Assistance Center (TAC)



### Conocimiento

- Más de 100 certificaciones en tecnología
- Capacitación interdisciplinaria en productos y soluciones clave
- Capacitación continua en consonancia con la evolución de la solución



### Herramientas

- Base de datos de actualización de conocimientos internos
- Repositorios de conocimientos compartidos
- Acceso a diversos recursos de laboratorio



### Procesos

- Basado en procesos galardonados de Cisco TAC
- +
- Marco estandarizado en el sector y código de conducta reconocido por su eficaz coordinación con partners de solución





Contacte un representante comercial de BVS al +5411 5282-6400  
o ingrese para mayor información a [www.bvstv.com](http://www.bvstv.com)



Soluciones  
de Broadcast



Soluciones  
de Networking  
y Data Center



Soluciones  
de IT

[info@bvstv.com](mailto:info@bvstv.com)

+54 11 5282 6400 | +54 11 4982 4783

[www.bvstv.com](http://www.bvstv.com)

