



# Servicios de soporte para Colaboración y el rol del DSM

Soluciones de colaboración  
On-Prem / Cloud

Octubre, 2020



# Agenda

- 1 Servicios de soporte para Colaboración
- 2 El rol del Designated Service Manager
- 3 Historias de éxito
- 4 Preguntas y respuestas





# Servicios de soporte para Colaboración



# Obtenga el nivel adecuado de soporte personalizado para su negocio

## Solution Support

- Soporte dedicado para hacer sus equipos más efectivos
- Asistencia para acelerar sus resultados técnicos

## Software Support Enhanced

### Incluye Solution Support más:

- Un grupo de expertos técnicos de Cisco para enriquecer su equipo
- Experiencia de soporte personalizado para minimizar las interrupciones

## Software Support Premium

### Incluye Enhanced más:

- Expertos técnicos designados de Cisco para enriquecer su equipo de TI
- Experiencia de soporte personalizada para minimizar las interrupciones en la operación del negocio



## Beneficios

- Optimice su experiencia de soporte
- Acelere los resultados de su negocio
- Optimice e innove con menor riesgo

# Optimice su experiencia de soporte



## Mesa de ayuda dedicada para usuarios y administradores

Evalúa dónde reside el problema, ayuda con preguntas técnicas y no técnicas



## Equipo de soporte de soluciones dedicado

Un ingeniero con experiencia en colaboración será el principal punto de contacto para ayudarlo a resolver el problema.



## Coordinación de soporte de múltiples proveedores

Facilita las conversaciones de soporte dentro y fuera de Cisco



## Asistencia y orientación para la habilitación técnica

Consultas con especialistas para abordar continuamente desafíos específicos



## Revisiones técnicas y comerciales semestrales

Identifica los resultados comerciales y técnicos, luego recomienda consultas



## Beneficios

- Haga que sus equipos sean más efectivos
- Resuelva problemas más rápidamente
- Deleque la complejidad de administrar varios proveedores
- Acelere los resultados técnicos
- Mejore su ROI

### Detalles del servicio:

- La asistencia al usuario es para productos de colaboración en la nube.
- El soporte dedicado significa que el equipo está dedicado al servicio.
- El soporte de múltiples proveedores es solo para socios de alianza de soporte de soluciones.

# Soporte Mejorado, Acelere los resultados comerciales

Incluye Solution Support



## Consultas del negocio con expertos

Expertos que tienen un conocimiento holístico de su solución, entorno y negocio.



## Asistencia y orientación para la habilitación del ciclo de vida

Consultas con especialistas para abordar desafíos específicos identificados durante sus revisiones



## Revisiones comerciales y técnicas trimestrales

Identifica los resultados comerciales y técnicos, luego hace recomendaciones



## Beneficios

- Optimice su equipo y su tecnología a lo largo del ciclo de vida de la solución
- Llene continuamente los vacíos de habilidades y procesos a medida que evoluciona su solución
- Maximice el valor de su inversión en Cisco



# Innove y optimice con menos riesgo

Incluye Soporte Enhanced



## Los expertos técnicos de Cisco actúan como consultores de confianza

Los expertos técnicos de Cisco sirven como una extensión de su equipo de TI



## Experiencia personalizada de soporte de soluciones

Su experto técnico de Cisco proporciona contexto y orientación al equipo de Solution Support en su nombre



## Revisiones comerciales y técnicas mensuales

Identifica los resultados comerciales y técnicos, luego hace recomendaciones



## Supervisión proactiva y resolución de problemas

Identifica alarmas o tendencias problemáticas y trabaja con usted para encontrar respuestas.



## Gestión de incidentes y escalaciones

Único punto de contacto para manejar incidentes graves y restaurar el servicio



## Objetivo de tiempo de restauración

Restaura su solución de Cisco a un nivel satisfactorio y utilizable



## Beneficios

- Innovar continuamente
- Enriquezca su equipo de TI
- Minimice las interrupciones comerciales
- Obtenga información sobre los riesgos futuros
- Acelere la transformación de su negocio

### Detalles del servicio:

- El experto técnico de Cisco será designado o dedicado según el tamaño del cliente.
- El objetivo de tiempo de supervisión y restauración es solo para las soluciones locales, (in-situ), u on-prem.

# Elegir el nivel adecuado de soporte que se adapte al tamaño de su empresa

Key features	Support Services for Collaboration		
	Solution Support 1	Software Support Enhanced	Software Support Premium
Dedicated help desk for users <sup>2</sup> and administrators <sup>3</sup>	✓	✓	✓
Dedicated Solution Support team <sup>3</sup>	✓	✓	✓
Multivendor support coordination <sup>4</sup>	✓	✓	✓
Restoration time objective for severity 1 and 2 incidents <sup>5</sup>			6 hours, 12 hours
Business and technical reviews	Semiannual	Quarterly	Monthly
Assistance and guidance	Technical Enablement	Lifecycle	Lifecycle
Business consultations from experts		Quarterly	Monthly
Cisco technical experts serve as trusted advisors		Non-Designated or dedicated	Designated or dedicated <sup>6</sup>
Personalized support experience			✓
Escalation and management for severity 1 and 2 incidents			✓
Proactive monitoring and troubleshooting <sup>5</sup>			✓

Nota: Software Support Basic viene con su suscripción e incluye soporte técnico y actualizaciones de software.

- 1 Incluye todas las funciones de Solution Support
- 2 El soporte al usuario final es para productos de colaboración en la nube
- 3 Para el servicio de soporte de colaboración

- 4 Solo para socios de Solution Support Alliance
- 5 Solo para software in-situ
- 6 Depende del tamaño del cliente





# El rol del Designated Service Manager

Clientes Enhanced y Premium



# *Su consultor de confianza de Cisco*

Los expertos técnicos de Cisco actúan como asesores de confianza, trabajando como un servicio de consultoría para su equipo de TI, para que pueda optimizar su negocio e innovar con menos riesgo.



# Designated Service Manager



## Servicio de Inducción

- Inicio del servicio personalizado para identificar los resultados y desafíos iniciales
- Descubrimiento técnico para comprender su solución, entorno y negocio.

## Consultas del negocio con expertos

- Comprensión holística de su solución, entorno y negocio
- Proporcionar consultas proactivas continuas como parte de las revisiones.



## Asistencia y orientación para la habilitación del ciclo de vida

- Consultas con especialistas para abordar desafíos específicos identificados durante sus revisiones
- Ayudarlo a superar los desafíos durante todo el ciclo de vida de su solución



## Revisiones comerciales y técnicas trimestrales

- Revisar métricas clave y brindar recomendaciones basadas en análisis y tendencias de datos.
- Identificar los resultados comerciales y técnicos para el próximo trimestre
- Recomendar consultas para ayudarlo a lograr esos resultados.



# Designated Service Manager

Oferta Premium



## Servicio de Inducción

- Inicio del servicio personalizado para identificar los resultados y desafíos iniciales
- Descubrimiento técnico para comprender su solución, entorno y negocio.

## Consultas del negocio con expertos

- Comprensión holística de su solución, entorno y negocio
- Proporcionar consultas proactivas continuas como parte de las revisiones.

## Asistencia y orientación para la habilitación del ciclo de vida

- Consultas con especialistas para abordar desafíos específicos identificados durante sus revisiones
- Ayudarle a superar los desafíos durante todo el ciclo de vida de su solución



## El Experto técnico sirve como asesor de confianza

- Combine un conocimiento profundo de las soluciones de Cisco con su implementación, entorno, operaciones y organización
- Participe en revisiones y aporte conocimientos para personalizar su experiencia de soporte proactivo



## Revisiones comerciales y técnicas mensuales

- Revise métricas clave y brinde recomendaciones basadas en análisis y tendencias de datos.
- Identifique los resultados comerciales y técnicos para el próximo mes, recomienda consultas para ayudarlo a lograrlos



## Gestión de incidentes y escalaciones

- Único punto de contacto para manejar incidentes graves y hacerse cargo del problema hasta que se resuelva



# Historias de éxito

Clientes de Norteamérica y Latinoamérica



# Historias de Éxito

*Colaborando con nuestros clientes alrededor del mundo*



Latam  
Sector  
Público



EE.UU.  
Financiera  
Global



Caribe  
Banca  
Privada



EE.UU.  
Institución  
de Salud  
Privada



EE.UU.  
Medios &  
Entretenimiento





Historias de éxito



# LATAM Sector Público

Oferta: Enhanced

Productos cubiertos:  
Webex Meetings,  
Webex Teams,  
Contact Center

## Retos del Cliente

- Las áreas de administración y operación sufrieron un cambio tecnológico en sus 20,000 empleados en todo el país.
- Consumiendo reuniones virtuales inmediatamente. Escaso conocimiento en el uso de la plataforma.

## Solución de Cisco

- Guiamos al cliente para que pudiera configurar un conector para el servicio de calendario híbrido, en 1 día quedó resuelto.
- Personalización de 20 sesiones, para su mesa de soporte de TI y administradores generales de TI sobre la inducción a Webex.

## Resultados del negocio

- Las audiencias y juicios legales ahora se llevan a través de reuniones de Webex Meetings.
- Las mejoras en Webex Meetings satisfacen las demandas del cliente, por ejemplo: breakout session para separar a su audiencia pública.





Historias de éxito

# EE.UU. Financiera Global

**Oferta:** Premium

**Productos cubiertos:**  
Webex Calling

<b>Retos del Cliente</b>	Con la llegada del Coronavirus se prepara capacitación global a su personal para el uso de plataformas operativas y de contingencia
<b>Solución de Cisco</b>	Webex Meetings and Webex Training (Hands-on lab).
<b>Resultados del negocio</b>	Se gestiona con los desarrolladores de Cisco una característica particular que solicitó el cliente para poder realizar la capacitación a miles de empleados en todo el mundo

# Historias de éxito



## LATAM Banca privada

Oferta: Enhanced

Productos cubiertos:  
Webex Meetings, Jabber,  
UCCX en sitio.

### Retos del Cliente

**CCX:** Cambio de versión a la 12.0

**Webex:** 50 licencias, administración limitada y sin conocimiento de CH

### Solución de Cisco

**CCX:** Previo al cambio de versión, se le presentó al staff de IT del Banco las consideraciones clave, detalles destacables para que fueran tomados en cuenta, además de que llevamos a cabo un papel de consultor durante el cambio de versión.

**Webex:** Introducción y adopción de las soluciones Webex

### Resultados del negocio

**CCX:** el cambio de versión se ejecutó de manera exitosa, el DSM se convirtió en un asesor de confianza para los temas de CCX.

**Webex:** El cliente potencializó el uso de Webex, aprendió manejos claves de la administración, aprendió como acceder a los analíticos y realizar solución de problemas. Además se brindó soporte durante el Covid-19, con el aumento de licencias, capacitando con las mejores prácticas para trabajar desde casa.



## Historias de éxito

# EE.UU. Instituciones de salud privadas

**Oferta:** Premium

**Productos cubiertos:**

Webex Meetings

Webex Teams

Expressway

### Retos del Cliente

El cliente estaba a punto de comenzar a fusionar varios hospitales grandes, de diferentes marcas, con una combinación de soluciones de Colaboración de varios proveedores y socios de negocios.

### Solución de Cisco

Se ayudó al cliente y a los socios de negocios a organizar la fusión, intercambiar el servicio de CCA de un socio a otro. Se trabajó con otros proveedores de UC para solucionar sus problemas de compatibilidad con SIP mientras se completa la migración a Webex en todos los hospitales.

### Resultados para el negocio

Por primera vez, el cliente puede utilizar sin problemas sus productos de colaboración de varios proveedores como una única solución, mientras se completa la migración y la fusión.

Historias de éxito



EE.UU.

## Medios & Entretenimiento



Oferta: Premium

Productos cubiertos:  
Webex Meetings, Jabber,  
Dispositivos de Video Cisco

### Retos del Cliente

Actualizaciones automáticas no permitidas.  
Red controlada.  
Usuarios de alto perfil.

### Solución de Cisco

Reuniones semanales para seguimiento a solicitudes de servicio.  
Documentación y entrenamientos a el staff de TI.  
Justificación y opciones para continuar con un ambiente controlado en versiones mas actualizadas.

### Resultados del negocio

Staff de IT puede solucionar problemas técnicos básicos.  
Proporcionamos métricas de uso.  
Revisiones trimestrales del servicio y uso.  
Seguimiento semanal personalizado.

# Preguntas y respuestas





# Referencias

Descripción de la Oferta

<https://www.cisco.com/c/en/us/services/collateral/se/solution-overview-c22-742738.html>

Software Support

[https://www.cisco.com/c/m/en\\_us/customer-experience/support/software-support-service-swss.html](https://www.cisco.com/c/m/en_us/customer-experience/support/software-support-service-swss.html)

Partner Locator

<https://locatr.cloudapps.cisco.com/WWChannels/LOCATR/openBasicSearch.do>

