

# Servicio de soporte técnico de Cisco Small Business

## En resumen



### Su empresa depende de la red

Cada vez más, las empresas en crecimiento de hoy en día dependen de una red segura y de alto rendimiento para hacer sus negocios. Usted usa la red cuando procesa compras seguras con tarjeta de crédito, cuando habla con dispositivos móviles o teléfonos IP, cuando procesa información financiera confidencial, cuando presta servicios a clientes por Wi-Fi, cuando intercambia información de pacientes, cuando accede a la información de clientes en la nube o cuando se comunica con clientes o proveedores a través de conferencias web o videoconferencias.

Para que su red funcione adecuadamente, el Servicio de soporte técnico de Cisco Small Business es un acuerdo de servicio a nivel de dispositivos que expande y mejora el soporte técnico de forma exclusiva para los productos de Cisco Small Business. Estos productos líderes en el sector incluyen un mínimo de una garantía limitada de por vida que cuenta con un año de respaldo telefónico durante los horarios comerciales.

La revista CRN calificó a Cisco como la empresa N.º 1 en satisfacción de soporte y como "Channel Champion" en SMB Networking por dos años consecutivos.

### Beneficios clave para el cliente

- **Mayor disponibilidad de red:** Proteja su red durante tres años con la seguridad de que la red respaldará sus operaciones de la empresa. Mantenga su red protegida y segura con acceso a las actualizaciones de software. Permita que su partner de Cisco o un ingeniero del Centro de soporte técnico de Cisco Small Business (SBSC) resuelvan los problemas, para que usted pueda centrarse en su negocio.
- **Mejor productividad del empleado; disminución de costos.** El tiempo de inactividad de la red puede interrumpir el funcionamiento de su empresa. Con el servicio de soporte de Cisco Small Business, su partner de Cisco o un ingeniero del Centro de soporte técnico de Cisco Small Business lo ayudarán a resolver los problemas de red con más rapidez y permitirán que su empresa siga funcionando. Una mayor disponibilidad de red aumenta la eficiencia y la productividad del empleado.
- **Mayores ingresos gracias a una atención confiable a los clientes.** Una mayor cantidad de clientes depende de su red para hacer negocios con usted. El uso de este servicio aumenta la disponibilidad de red, que mejora la interacción con el cliente. Además, también permite que el mantenimiento de red se haga cuando genere la menor cantidad de interrupciones para sus clientes: por la noche o los fines de semana.

Tabla 1. Funciones y ventajas

Características	Beneficios
<b>Cobertura para plan de servicios de tres años</b>	Mejore la disponibilidad de red con asistencia respaldada por Cisco.
<b>Reemplazo de hardware el día hábil siguiente, donde esté disponible</b>	Reduzca el tiempo dedicado a reemplazar cualquier dispositivo descompuesto y mejore la disponibilidad de red.
<b>Acceso al Centro de soporte técnico de Cisco Small Business (SBSC) las 24 horas, todos los días de la semana.</b>	Comuníquese con ingenieros de Cisco SBSC las 24 horas, todos los días de la semana, en inglés, y en horarios comerciales locales en 12 idiomas más.
<b>Comunidad de soporte técnico de Cisco Small Business</b>	Colabore con la comunidad extendida de Cisco para recibir valiosos consejos, incluso las mejores prácticas de Cisco y de pares.
<b>Actualizaciones de software</b>	Mantenga un desempeño óptimo y seguro con mantenimiento constante del software, incluidas actualizaciones de versiones más importantes y menos importantes.
<b>Abrir solicitudes de servicio en línea</b>	Mayor productividad del partner con un proceso familiar para los casos abiertos.

## ¿Necesito un plan de servicios si ya tengo una garantía del producto?

El servicio de soporte técnico de Cisco Small Business brinda mucho más que la garantía de un producto. Una garantía lo protege contra los defectos del producto. Una garantía no brinda asistencia en la configuración de la red ni lo cubre cuando desea expandir y actualizar su red a medida que crece su empresa. Una garantía no brinda cobertura si usted tiene una violación a la seguridad o un mal comportamiento de la aplicación en su red. Una garantía no lo cubre cuando un dispositivo falla y usted necesita un reemplazo, hoy o mañana.

Al comprar el Servicio de soporte técnico de Cisco Small Business, usted:

- 1. Extiende el período de respaldo:** pasa de contar con 1 año con garantía a contar con 3 años con el servicio.
- 2. Recibe asistencia telefónica fuera del horario de trabajo:** pasa de contar con los horarios comerciales locales con garantía a contar con servicio las 24 horas del día, todos los días de la semana en inglés.
- 3. Recibe un reemplazo más rápido del producto:** pasa de la devolución a la fábrica (que puede demorar entre 5 y 10 días laborales) al reemplazo avanzado del producto el siguiente día laboral en las ubicaciones del cliente, donde esté disponible.

## ¿Por qué debería comprar este servicio?

La mayoría de los clientes y partners nos dicen que el Servicio de soporte técnico de Small Business es un valor excelente, basados en:

a) La mayor disponibilidad de red, que mantiene la productividad de los empleados y los clientes durante las horas de trabajo.

b) La habilidad para mantener los servicios de la red fuera de horario laboral con asistencia de los ingenieros con certificación de Cisco.

c) El hecho de que nunca deben comprar, almacenar ni pagar envíos de reemplazos de productos, ni tampoco absorber el costo de productos obsoletos.

## ¿En qué se diferencia el Servicio de soporte técnico de Cisco Small Business con los servicios de otros fabricantes?

Según CRN, Cisco ofrece el mejor servicio de soporte técnico del sector en redes SMB (empresas medianas y en crecimiento). En una encuesta de CRN, cuatro mil resellers eligieron a Cisco como "Channel Champion" dos años seguidos y dieron a Cisco la posición número 1 en "satisfacción de soporte". En una escala de 100 puntos, el servicio de soporte de Cisco fue calificado 13,9 puntos más alto que el fabricante siguiente inmediato.

A diferencia de los fabricantes de equipos que solo ofrecen una garantía del producto sin un plan de servicio, el Servicio de soporte técnico de Cisco Small Business brinda un respaldo galardonado, no un "respaldo del menor costo". Usted no se haría una cirugía con el cirujano cardiovascular más económico. Usted no tendría las cubiertas más económicas en su auto. De manera similar, usted no desearía tener la infraestructura de TI y el soporte técnico de menor costo cuando su negocio depende de la red.

En comparación con los fabricantes de equipos que sí brindan planes de servicios, pero que solo le permiten un máximo de tres llamadas anuales y 60 minutos por llamada, Cisco ofrece una cantidad ilimitada de llamadas sin restricciones en cuanto a su duración.

## Preguntas frecuentes

### ¿Qué ocurre si necesito un nivel más alto de soporte?

Si usted necesita un reemplazo avanzado de hardware en 4 horas, puede aprovechar el Servicio de respuesta rápida de partners de Cisco Small Business, disponible a través de su partner y respaldado por Cisco. Esto incluye todo lo que viene con el Servicio de soporte técnico de Cisco Small Business: acceso telefónico las 24 horas del día, todos los días de la semana, al Centro de soporte técnico de Cisco Small Business y el reemplazo avanzado de hardware en cuatro horas cuando está disponible.

### ¿Puedo usar este servicio para cualquier producto de Cisco?

No. El Servicio de soporte de Small Business solo está disponible con la cartera de productos de Cisco Small Business, diseñada específicamente para cumplir con los requisitos de las pequeñas empresas y los partners de Cisco que le prestan sus servicios.



**Para obtener más información y adquirir este servicio, contáctese con su partner de Cisco hoy o visite [www.cisco.com/go/smbservices](http://www.cisco.com/go/smbservices)**