

SOLUTION PREMIER SERVICE (SPS)

SERVICIOS DE ASISTENCIA PARA SOFTWARE: CLIENTES FINALES PROTECCIÓN, MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LA SOLUCIÓN

Las empresas de hoy día confían casi exclusivamente en una infraestructura de Tecnología de la Información y Comunicaciones (TIC) de diversos proveedores para acometer los procesos fundamentales del negocio y conseguir el éxito con los clientes. Para poder adoptar nuevas tecnologías y ofrecer servicios más inteligentes al usuario, las redes son cada vez más complejas. El mantenimiento de estos sistemas complejos multiproveedor es un reto importante para los altos directivos de cualquier empresa.



Alcatel-Lucent ofrece una gama de servicios de asistencia completa para los sistemas Alcatel-Lucent OmniPCX™ y OpenTouch™, tanto de software como de hardware.

Alcatel-Lucent Solution Premier Service (SPS) garantiza el funcionamiento de la infraestructura de comunicaciones y de las aplicaciones clave de la empresa, y protege sus inversiones con acciones correctivas de mantenimiento y la continua evolución a través de las actualizaciones.

Mantener al día nuestros sistemas con las últimas versiones del software y garantizar la solución rápida de los problemas son dos aspectos de SPS que permiten eliminar costes fijos de asistencia. Este servicio, además de afianzar la continuidad de funcionamiento, aporta prestigio y protección de la marca.

LA OFERTA

Asistencia total

- Rápido diagnóstico y resolución de problemas importantes
- Disponibilidad inmediata de actualizaciones, nuevas ediciones y parches
- Asistencia dinámica de incidentes
- Conocimiento profundo de sus aplicaciones y soluciones Alcatel-Lucent
- Peritaje técnico adicional cuando se precisa

Costes previsible

- Cuota anual de asistencia técnica
- Amortización de pagos anuales y OPEX para actualizaciones
- Precios estables durante toda la vida del sistema, en base al valor del software de la solución

- Precios especiales para acuerdos de varios años

Prestación de servicios de primera categoría

- Red de Business Partners mundial
- Acuerdos de nivel de servicios (SLA) inmejorables, y tiempos de respuesta y solución de problemas comprometidos con los partners

Además de la prestación de servicios profesionales en todo el mundo y de la amplia formación de soluciones y certificaciones para alcanzar los niveles de asistencia prometidos, los partners cuentan con lo siguiente:

- Acceso permanente a nuestra asistencia técnica, en numerosos idiomas y canales, a través del correo electrónico, teléfono, fax, web o chat
- Asistencia permanente e ilimitada a distancia del centro de asistencia técnica (TAC) y del centro de especialización técnica (TEC) de Alcatel-Lucent
- Proximidad de expertos de campo por si se necesita la intervención del proveedor en las instalaciones
- Acceso ilimitado a nuestra base de conocimientos
- Herramientas específicas para el seguimiento y solución de incidentes
- Notificaciones de descarga de software



Proteger



Mantener



Crecer

VENTAJAS

Control de gastos

- Previsión segura de costes con el análisis OPEX
- Eliminación de los elevados costes potenciales por servicio técnico mediante la cuota de asistencia anual
- Reducción de pérdidas derivadas de fallos o reparaciones de la solución

Evitar riesgos y espacios de vulnerabilidad

- Menos fallos de la solución con la rápida identificación de problemas
- Reducción al mínimo del tiempo de inactividad del software mediante un enfoque de mantenimiento controlado

Mayor aprovechamiento del valor de las aplicaciones existentes

- Mejora de la estabilidad y el rendimiento de las aplicaciones: las soluciones se mantienen siempre actualizadas
- Reducción del deterioro de la solución con el paso del tiempo gracias al mantenimiento continuado
- Garantía de avances continuos con la notificación y el acceso gratuito a las actualizaciones

Menos complejidad y mejor conocimiento de la solución

- Garantía de acceso a los mejores productos y la maestría en soluciones
- Aprovechamiento de la experiencia, la maestría y los conocimientos de un gran proveedor
- Traspaso de las dificultades de asistencia técnica a su partner y a Alcatel-Lucent

Mayor agilidad en la prestación de asistencia

- Los mejores acuerdos de nivel de servicio del mercado
- Servicios de asistencia homogéneos y coherentes en todos los continentes
- Tiempos de respuesta y resolución acordados con los partners

Mejorar la calidad y estabilidad de la prestación de asistencia de TI

- Tratamiento y resolución de problemas rápidos conforme a los tiempos de respuesta y resolución acordados con nuestros partners
- Mayor calidad de prestación de servicios de TI gracias a unos niveles de servicio homogéneos y coherentes

Centrarse en los procesos de la empresa y la innovación estratégica

- Más hincapié en la atención a los procesos de la empresa que en la tecnología
- Más hincapié en las iniciativas de innovación estratégica que en el mantenimiento



POR QUÉ ES TAN IMPORTANTE LA ASISTENCIA

Además de proteger su negocio de riesgos y evitar el fallo de la solución o la inestabilidad del sistema, la asistencia de Alcatel-Lucent puede permitirle aprovechar mejor el valor de sus soluciones de comunicaciones actuales manteniendo bajo control tanto los riesgos como los costes. Alcatel-Lucent Solution Premier Service proporciona el mantenimiento y la evolución en un único contrato por solución, y protege a su empresa de los riesgos y las fluctuaciones del negocio mientras le ayuda a dar a pasos en pro del crecimiento y la innovación.

HABLE CON SUS PARTNERS SOBRE SPS

Para proteger su solución con Solution Premier Service, póngase en contacto con el Business Partner local y solicite un SPS para beneficiarse de todas las ventajas del servicio de asistencia de Alcatel-Lucent. Localice el partner con [Partner Locator](#).

Para obtener más información sobre los Servicios de asistencia de Alcatel-Lucent, visite nuestro [sitio web](#) o envíe un correo electrónico a support.services@alcatel-lucent.com.

ASISTENCIA DE PRIMERA CATEGORÍA

Una comunidad de partners de ámbito mundial: 2200 partners (incluidos distribuidores, integradores de sistemas, proveedores de hardware y proveedores de software independientes) en todo el mundo, con presencia en 130 países, dispuestos a prestar nuestros servicios de asistencia.

Logre sus objetivos a través del alto nivel de formación y certificación: Nuestro Partner Program permite al partner alcanzar el éxito y la maestría en la venta, implementación y asistencia de las soluciones de Alcatel-Lucent Enterprise.

Los partners tienen acceso a la oferta de formación multidisciplinar en campos tales

como el conocimiento de los productos en venta, los recursos preventa y las técnicas posventa. El proceso de certificación reconoce los conocimientos y habilidades adquiridos.

Con la ayuda de nuestros mejores expertos:

Nuestra red de partners cuenta siempre con el respaldo de los equipos de Atención al cliente y de Servicios profesionales de Alcatel-Lucent, así como del centro de innovación Alcatel-Lucent Bell Labs y del equipo de investigación y desarrollo (I+D) global de Alcatel-Lucent.

NIVELES DE SERVICIO E ÍNDICES DE SATISFACCIÓN SUPERIORES

Los tiempos de respuesta y resolución con que nuestros partners reciben los servicios de asistencia son rigurosos.

Todos nuestros partners están comprometidos en su capacidad de prestación de servicios mediante el Contrato de Distribución de Alcatel-Lucent Enterprise. Alcatel-Lucent tiene bajo su responsabilidad la verificación constante de que dicha capacidad contractual se respeta.

Con más de 10 000 metros cuadrados de laboratorios de pruebas, su formación técnica integral, su proximidad a las empresas en todo el planeta y su capacidad de proporcionar servicios en numerosos idiomas, el equipo de atención al cliente de Alcatel-Lucent disfruta de un índice de satisfacción de los clientes que supera la media del sector: entre un 90 y un 95% según una encuesta de satisfacción del cliente realizada en 2011.

MÁS INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS DE ALCATEL-LUCENT ENTERPRISE

Gracias a la amplia oferta de servicios de Alcatel-Lucent, las empresas pueden disfrutar de una infraestructura de comunicaciones de alto rendimiento y segura durante todo su ciclo de vida. Nuestro ecosistema global de Partners y nuestras metodologías de gestión de proyectos de probada eficacia garantizan la asistencia local y la mejor prestación de servicios de su categoría.

www.alcatel-lucent.com Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent y el logotipo de Alcatel-Lucent son marcas registradas de Alcatel-Lucent. Todas las demás marcas comerciales son propiedad de sus respectivos propietarios. La información incluida puede modificarse sin previo aviso. Alcatel-Lucent no asume ninguna responsabilidad por las posibles inexactitudes del contenido.

Copyright © 2012 Alcatel-Lucent. Todos los derechos reservados. 2012054641 (mayo)