



ALE

Where  
Everything  
Connects



## Solution Premier Service de Alcatel-Lucent

Protección, mantenimiento y evolución  
de su solución de comunicaciones

Folleto

Solution Premier Service de Alcatel-Lucent

Alcatel-Lucent   
Enterprise

## **Aproveche al máximo su infraestructura de comunicaciones**

Su negocio se sirve de complejas infraestructuras tecnológicas para ofrecer desde aplicaciones de voz y correo electrónico hasta servicios de analítica empresarial y relaciones con los clientes. Si la red falla o una aplicación deja de funcionar, la productividad se detiene por completo. Cuando se produce una interrupción, el problema debe resolverse de forma rápida y eficaz para minimizar las pérdidas y poder reanudar el trabajo.

## **Optimice el rendimiento, prepárese para innovar**

La mejor manera de maximizar el rendimiento de su infraestructura de comunicaciones y evitar problemas de seguridad y estabilidad consiste en realizar un mantenimiento periódico y usar el software más reciente. Si la infraestructura de comunicaciones cuenta con las versiones más actualizadas, como ventaja añadida permite agregar con mayor facilidad innovadores servicios y aplicaciones capaces de aumentar la productividad de su negocio a medida que cambian sus necesidades.

# Aumente su eficacia

Solution Premier service de Alcatel-Lucent es un único y completo acuerdo de asistencia, facilitado a través de nuestra red mundial de partners, pensado para librarle de todas las preocupaciones. Ofrece a su partner acceso ilimitado a la tecnología más reciente y a los conocimientos más especializados, en cualquier momento y en cualquier lugar. Ahora que los recursos y los presupuestos se van reduciendo, garantiza la disponibilidad y productividad de su estructura de comunicaciones, con costes predecibles que pueden presupuestarse como gastos de explotación (OPEX).

## ¿Cómo afecta a la empresa un servicio de asistencia insuficiente?

- Se gasta tiempo solucionando problemas y no persiguiendo los objetivos de negocio.
- Los costes relacionados con los fallos de la solución, el tiempo de inactividad y los incidentes de la red son impredecibles y dificultan la elaboración de los presupuestos.
- La infraestructura puede volverse vulnerable a los ataques si no se instalan los parches.
- El sistema se vuelve inestable e inaccesible si utiliza versiones de software o firmware antiguas.
- La asistencia global se presta de manera desigual debido a los retos que plantea la gestión de una red multiproveedor, multiubicación y multisistema.



Diagnóstico y corrección de problemas

Óptimos acuerdos de nivel de servicio\*

Revisiones y versiones de mantenimiento proactivo de software

Acceso inmediato a las actualizaciones principales y secundarias del software de productos



Proteger



Mantener



Crecer

\*Con compromiso de objetivos de resolución y respuesta para nuestros partners

Asistencia técnica remota permanente en inglés

En horario de oficina: Español, Alemán, Francés, Inglés

Atención al cliente multicanal:

Correo electrónico, teléfono, FAX, Web, Chat

Acceso de partners a una base de datos completa de documentación e incidencias

## Proteja sus sistemas y aplicaciones con solution Premier service de Alcatel-Lucent

SPS de Alcatel-Lucent proporciona protección y evolución totales para los sistemas y aplicaciones de su Paquete Alcatel-Lucent OpenTouch™ para MGE. Ofrece funciones de mantenimiento de software esenciales y las últimas actualizaciones para garantizar que todo funcione a pleno rendimiento. Los problemas se diagnostican y corrigen en virtud de óptimos acuerdos de nivel de servicio (SLA) establecidos con su partner, garantizando un nivel de servicio adecuado y uniforme en cualquier momento y en cualquier lugar.

### Protección permanente y evolución de las soluciones de nuestros partners

- Soporte completo de partners, respaldado por los conocimientos técnicos de última generación de los Centros de asistencia técnica (TAC) y los Centros de especialización técnica (TEC) de Alcatel-Lucent Enterprise.
- Servicios rápidos de diagnóstico y corrección de problemas, que Alcatel-Lucent Enterprise proporciona a los partners en virtud de óptimos acuerdos de nivel de servicio y plazos de respuesta y resolución.
- Notificación a los partners de la existencia de parches de software y versiones de mantenimiento.
- Acceso inmediato a las actualizaciones principales y secundarias del software de productos.
- Los partners disfrutan de asistencia permanente con acceso ilimitado al servicio de asistencia de nivel 3 de Alcatel-Lucent Enterprise, regido por estrictos acuerdos de nivel de servicio, y acceso completo a la base de datos de documentación e incidencias de Alcatel-Lucent Enterprise.



## Cobertura amplia y segura con costes predecibles

Cobertura amplia y segura con costes predecibles con SPS, tanto su sistema de comunicaciones de Alcatel-Lucent Enterprise como sus aplicaciones estarán cubiertos por un contrato y un pago, reduciendo así la carga administrativa.

Un contrato de SPS garantiza gastos de explotación (OPEX) fijos mediante cuotas anuales predecibles para la obtención de actualizaciones y asistencia. ofrece precios estables durante varios años con costes de renovación de contrato fijos. Además, le reportará ahorros de dos dígitos en los costes de actualización de software.

Además, al convertir los gastos de capital (CAPEX) de evolución de software en gastos de explotación (OPEX) predecibles, los costes se amortizan durante la vida útil de la solución de comunicaciones.

### Aproveche nuestra red mundial de partners

SPS de Alcatel-Lucent se presta a través de nuestra comunidad mundial de partners: más de 2200 revendedores e integradores de sistemas en 130 países. Todos los partners reciben formación integral, multidisciplinaria y de certificación para garantizar su competencia en actividades de venta, despliegue y asistencia de soluciones de Alcatel-Lucent Enterprise.

Con un contrato de SPS su partner tendrá acceso ilimitado a los mejores recursos, a los conocimientos más exhaustivos para proveedores y a la asistencia técnica especializada de Alcatel-Lucent Enterprise, todo ello respaldado por los mejores acuerdos de nivel de servicio, a fin de garantizar una respuesta rápida y adecuada.

En consecuencia, los partners que gestionen redes protegidas por SPS son capaces de ofrecer:

- Conocimientos exhaustivos de los sistemas y aplicaciones de Alcatel-Lucent Enterprise.
- Rápido diagnóstico y resolución de problemas importantes.
- Actualizaciones, ampliaciones y parches inmediatos sin coste adicional.
- Respuesta rápida a incidencias.
- Asistencia técnica adicional si fuera necesaria, respaldada por los expertos de Alcatel-Lucent Enterprise.

# Asistencia y servicios de primera categoría a cargo de nuestros Business Partners

Óptimos niveles de servicio y excelentes índices de satisfacción:

- Un contrato de asistencia técnica garantiza que el servicio que Alcatel-Lucent Enterprise presta a su partner se realiza bajo las disposiciones de estrictos acuerdos de nivel de servicio.
- El índice de satisfacción de los partners de Alcatel-Lucent Enterprise en 2017 fue excelente, entre el 90% y el 95%.
- Todos los partners se comprometen a prestar un servicio con determinadas capacidades (disponibilidad del centro de bienvenida, respuesta inicial, seguimiento de incidencias) y niveles de servicio bajo las disposiciones del Acuerdo de distribución de Alcatel-Lucent Enterprise. sus partners le podrán ofrecer información adicional sobre estos niveles de servicio. Alcatel-Lucent Enterprise se responsabiliza de verificar la vigencia y aplicación de estas capacidades.
- Certificación ISO 9001.

## Respaldo del servicio de asistencia local, los conocimientos especializados en soluciones y la sólida infraestructura de Alcatel-Lucent Enterprise

- Los ingenieros de campo y los gestores de prestación de servicios locales de Alcatel-Lucent Enterprise están permanentemente a disposición de nuestros Business Partners para garantizar el acceso al servicio de asistencia independientemente del día o de la ubicación.
- Los expertos en Asistencia técnica y Servicios profesionales de Alcatel-Lucent Enterprise colaboran estrechamente y de forma ágil con los partners para garantizar una resolución rápida de las incidencias producidas en las redes o las soluciones y la gestión de proyectos complejos.
- 16 centros de asistencia técnica y de especialización técnica en Europa, América y Asia-Pacífico.
- 10 000 m<sup>2</sup> de laboratorios de pruebas.

# Ventajas de Solution Premier Service de Alcatel-Lucent

SPS de Alcatel-Lucent, a través de un servicio de mantenimiento adaptable, preventivo y perfectivo, ayuda a las empresas a:

## Mejorar la disponibilidad de las soluciones de comunicaciones

- Reducción de la frecuencia y la duración de los fallos mediante una identificación rápida de los problemas.
- Reducción de los periodos de inactividad del software mediante un mantenimiento controlado.
- Reducción del deterioro de las soluciones con el paso del tiempo mediante un mantenimiento continuo.

## Aumentar la productividad actual y preparar la evolución futura

- Mejora de la estabilidad y el rendimiento de las aplicaciones actualizando las soluciones con la tecnología más reciente.
- Mejora continua de la solución mediante un acceso rápido a las actualizaciones sin coste adicional.
- Adopción sencilla de nuevas funciones, aplicaciones o servicios manteniendo las redes actualizadas.

## Predecir los costes

- Costes de mantenimiento y evolución predecibles adoptando un modelo OPEX.
- Eliminación de las costosas intervenciones aisladas que se facturan por incidencia y adopción de una cuota anual de asistencia técnica.
- Reducción de las pérdidas derivadas de fallos o reparaciones de la solución.

## Proteger la reputación del sector y las relaciones con los clientes

- Disponibilidad permanente del servicio.

## Centrarse en el negocio y no en la tecnología

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

## Exprima al máximo sus soluciones

Solution Premier Service de Alcatel-Lucent simplifica el mantenimiento de la estabilidad y la productividad de sus soluciones. Con mantenimiento continuo y actualizaciones puntuales, ayuda a asegurar el buen funcionamiento de las redes y las aplicaciones de las que usted depende para trabajar. En caso de interrupción, garantiza a sus partners la disponibilidad de los recursos que necesitan para identificar y resolver el problema con un periodo de inactividad mínimo. Permite agregar características y funciones a la red a medida que evolucionen sus necesidades. Además, permite predecir los costes y reducir la carga administrativa.



## Más información sobre los servicios de Alcatel-Lucent Enterprise

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

### ¿Cómo hacer un pedido?

Póngase en contacto con el Business Partner local para obtener solution Premier service de Alcatel-Lucent Enterprise. Encuentre un partner mediante el localizador de partners: [Partner locator](#).

### We are ALE.

We make everything connect by delivering technology that works, for you.

With our global reach, and local focus, we deliver networking and communications.

On Premises. Hybrid. Cloud.



ALE | Where Everything Connects