

# AVAYA

INTELLIGENT COMMUNICATIONS

## Услуги технической поддержки компании AVAYA

Сергей Сумской,  
Менеджер по продаже услуг

11 ноября 2008 года



# Avaya Global Services: цифры и факты

**> 30 лет на рынке**

**Признанный лидер в области тех.поддержки в сфере интеллектуальных коммуникаций**

**Более 1 миллиона пользователей, включая > 90 % компаний из Fortune 500**

**28 Центров поддержки, 16 языков**

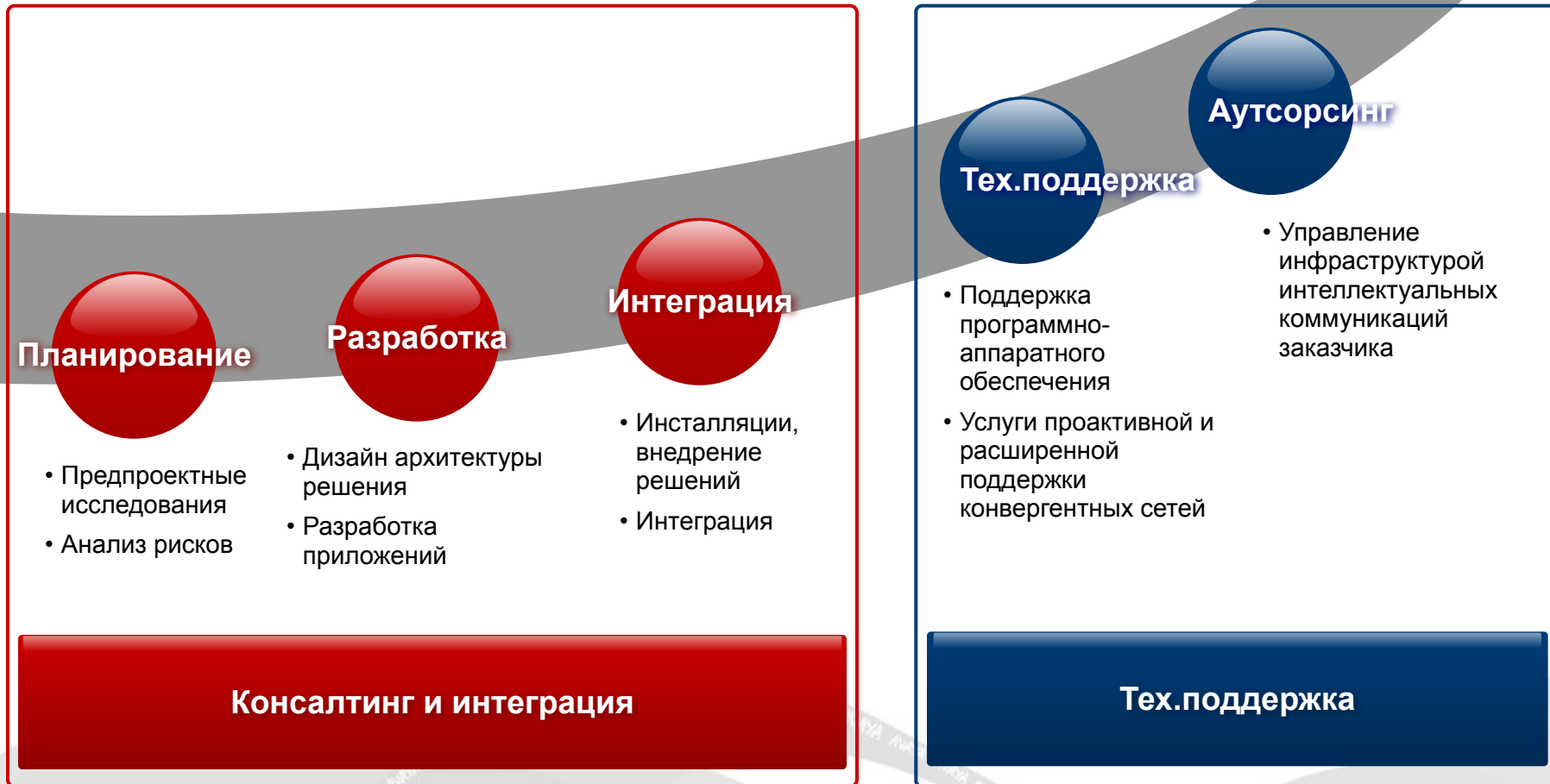
**>8,000 профессионалов, поддерживающих заказчиков в 93 странах мира**

**С 2005 года число экспертов в тех. поддержке возросло более чем на 2000 человек**

**2,500 бизнес партнеров, > 6000 авторизованных партнеров**

**Полный набор сервисных услуг, интегрированных с продуктами Avaya**

## Avaya Global Services: составляющие успеха



# Поддержка ПО

## *Поддержка ПО включает в себя:*

- Удаленная поддержка с помощью системы Expert Systems 24x7 – гарантия от непредвиденных многочасовых поисков неисправностей при сбое
- Доступ к обновлениям ПО (неосновным), сервисным пакетам и патчам по безопасности
- Удобный он-лайн доступ к различным руководствам, документации, форумам и т.д.

## С поддержкой **ПО + обновления**, в дополнение Вы получаете:

- Все основные релизы ПО на все время действия контракта (3, 4, или 5 лет) – лучшая защита инвестиций в ПО и существенная экономия средств
- Основные релизы для *Communication Manager* (CM), *Call Center* (CC) и *Unified Communications* (UC) обычно выходят каждые **12 - 18 месяцев**
- Различные опции предоплаты для оптимального планирования расходов

# Уровни сервиса для ПО

Преимущества	Гарантия (90 дней)	Поддержка 24x7	Поддержка + обновление ПО 24x7	Поддержка + обновление ПО с проактивным мониторингом IP сети
Замена носителя	✓	✓	✓	✓
Доступ к онлайн-патчам и сервис-пакам	✓	✓	✓	✓
Доступ к self-help Веб- сайту и технической документации	✓	✓	✓	✓
Доступ к неосновным релизам с новой функциональностью		✓	✓	✓
Размещение заявки на тех.поддержку через Web		✓	✓	✓
Удаленная поддержка по телефону		✓	✓	✓
Доступ к InSite & Case Status Alerts		✓	✓	При наличии аппаратной платформы
Доступ к основным релизам ПО			✓	✓
Проактивный мониторинг IP сети				✓

## Поддержка аппаратной части

*Удаленная поддержка аппаратного обеспечения включает в себя:*

- Доступ к новым версиям firmware
- 24x7 удаленная техническая поддержка
- Мониторинг, диагностика и разрешение проблем с аппаратной частью с помощью EXPERT Systems<sup>SM</sup>

*Удаленная поддержка с оперативной заменой оборудования/запчастей*  
запчасти высылаются на следующий рабочий день

*Поддержка на площадке заказчика*  
инженерная поддержка на месте 8x5 или 24x7

## Уровни сервиса для аппаратного обеспечения

Преимущества	Гарантия (1 год)	Удаленная поддержка 24x7	Удаленная поддержка 8x5 или 24x7 с оперативной заменой	Поддержка на площадке заказчика 8x5 & 24x7
Замена оборудования/запчастей	✓		Высылается на след. рабочий день	Высылается на след. рабочий день
Онлайн доступ к обновлениям firmware	✓	✓	✓	✓
Доступ к сайту Avaya self-help	✓	✓	✓	✓
Открытие заявки на ремонт через веб, InSite, отчеты из HealthCheck, Case Status Alerts		✓	✓	✓
Удаленная тех. поддержка		✓	✓	✓
Мониторинг с EXPERT Systems <sup>SM</sup>		✓	✓	✓
Превентивная поддержка				✓
Поддержка на площадке заказчика 8x5 & 24x7				✓

# Услуги по поддержке IP сетей

## Управление обновлениями ПО

Извещение о доступности и автоматическая установка обновлений ПО

## Проактивная поддержка IP

Проактивный мониторинг конвергентной сети

## Расширенные услуги для IP телефонии

Мониторинг (QoS), Анализ и отчеты по производительности управление конфигурациями и изменениями

## Поддержка ПО

## Поддержка аппаратной части



## ЗАЧЕМ НУЖЕН КОНТРАКТ НА ТЕХ.ПОДДЕРЖКУ?

- Это - страховка Вашего бизнеса от серьезных последствий
- Это - обязательство вендора не оставить Вас в один на один с бедой
- Это - защита Ваших инвестиций в высокотехнологичное решение
- Это – гарантия, что это решение будет работать с максимально возможной эффективностью и отдачей

## Дополнительная информация?

Тел.: + 7 (495) 363 6719

E-mail: [ssumskoy@avaya.com](mailto:ssumskoy@avaya.com)

<http://support.avaya.com>

# AVAYA

## INTELLIGENT COMMUNICATIONS

