

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 SystemsSM

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 SM		✓	✓	✓
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

<http://support.avaya.com>

AVAYA

INTELLIGENT COMMUNICATIONS

