



Сервисные программы AVAYA

Андрей Бахарев

Апрель 2013

Содержание сегодняшней презентации

- Обзор Avaya Client Services
- Обзор программ технической поддержки
- Рекомендации и обзор процессов

Что из себя представляет Avaya Client Services?

Экспертиза

- ▶ 8000 консультантов и технических экспертов
- ▶ R&D
- ▶ Международная сертификация
- ▶ Партнерская сеть
- ▶ 30-летний опыт поддержки и мониторинга сетей
- ▶ Более 20 лет работы в мульти-вендорной среде
- ▶ Более миллиона заказчиков, включая членов Fortune 500

Глобальная инфраструктура

- ▶ 28 глобальных центров поддержки
- ▶ Присутствие в 93 странах, поддержка на 17 языках
- ▶ Обеспечение круглосуточного глобального мониторинга
- ▶ Сертификация ISO 9001-2000
- ▶ Web поддержка
- ▶ Доступ к лучшим практикам индустрии

Технологии, процессы, инструменты

- ▶ Запатентованные инструменты (>150):
 - Enterprise Services PlatformSM поддержка мультивендорных сетей
 - Avaya EXPERT SystemsSM удаленное решение 99% системных сбоев
 - ExpertNetTM VoIP Assessment Tool
- ▶ 22 лаборатории Avaya в 16 странах

Глобальная статистика

- <0.3% кейсов эскалировано на Tier IV
- 86% кейсов закрыто дистанционно
- 95% кейсов с приоритетом 1 закрыто в срок <24 часа

Программы технической поддержки

1

Support Advantage предназначена для поддержки новых систем и апгрейдов

2

Инсталлированная база поддерживается через программу **CITADEL/JSD**

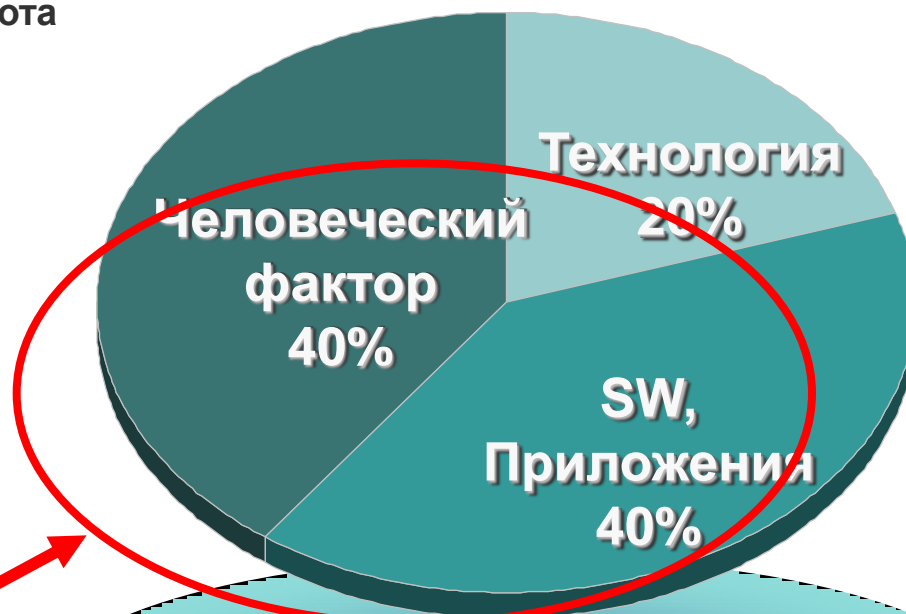
3

Partner Assurance Support Services: поддержка Avaya networking и CS1k

Почему важна сервисная поддержка?

- Дисциплина в процессе изменений
- Непрерывность процессов, методология
- Командная работа

- Проблемы с HW&SW
- Несовместимость технологий
- Окружающая среда
- Естественные катастрофы
- Недостаточное резервирование



80% сбоев и простоя инфраструктуры не связаны с технологией

- Проблемы с приложениями
- Невозможность загрузить новое SW
- Адаптация к работе конкретных пользователей

Source: Gartner Group

Secure Access Link (SAL)

Инструмент удаленной поддержки сети предприятия. Обеспечивает удаленный доступ, передачу аварийных сигналов, высочайшую степень безопасности и контроля. Снижение затрат и времени восстановления.



Повышение качества поддержки вашей сети:

- ▶ Централизованное управление сетью (более 500 устройств);
- ▶ Оптимизация обмена информацией путем использования комбинации инструментов и ресурсов;
- ▶ Увеличение времени восстановления на 21% в случае кейсов с приоритетом 1;
- ▶ Полный контроль доступа к сети предприятия;
- ▶ Поддержка CM3.x+ (кроме DEFINITY и SME);
- ▶ Все, что вам нужно - SAL Software (предоставляется бесплатно) и удаленный доступ.

Какие процедуры должны быть соблюдены при покупке оборудования для дальнейшей корректной постановки на обслуживание?

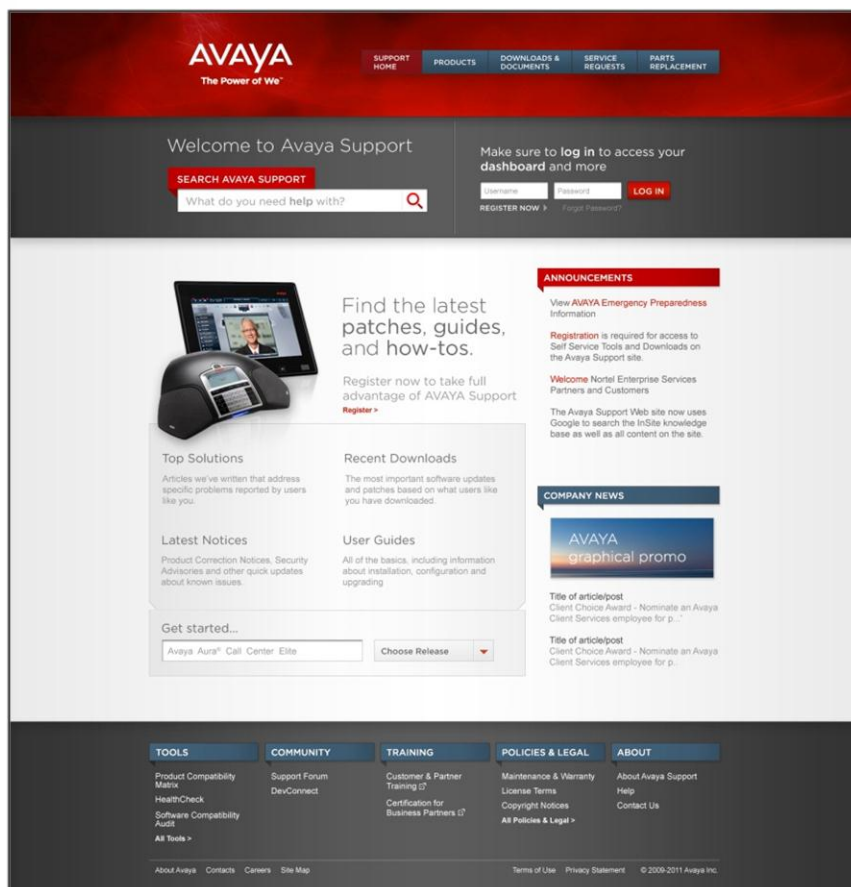
1. Зарегистрировать нового конечного заказчика с помощью CMD team
<https://partner.avaya.com/ptlWeb/cmd>
2. Зарегистрировать новые продукты в GRT (Global Registration Tool) не позднее стадии инсталляции. <https://support.avaya.com/grt>
3. Наличие удаленного доступа.

Склад авансовой замены частей

- находится в Москве
- полностью растаможен
- режим работы: отгрузка на следующий рабочий день после открытия кейса, 8x5
- формальное наполнение склада: 30 календарных дней после подписания локального заказа



Как часто вы заглядываете на обновленный support.avaya.com ??



Avaya Support Website Overview

March 2012
version 1.2



Page 1 of 31

Вопросы

