

Instalación, entrenamiento y soporte



Metaswitch entiende que un despliegue exitoso depende de más que entregar un gran producto. Es por ello que asignamos a muchos de nuestros ingenieros más talentosos para proporcionar soporte técnico personal y capacitado, respaldado por una exhaustiva garantía de hardware y software, para asegurar el éxito de nuestros clientes.

Soporte experto y personalizado

Nuestro enfoque excepcionalmente esmerado está ejemplificado por el hecho de que a cada cliente se le asigna su propio ingeniero primario de soporte (CSE, por sus siglas en inglés). Este hábil miembro del equipo que en muchos casos ha estado involucrado en el desarrollo de nuestros productos, tiene la tarea de asegurar el éxito del despliegue, desde la planificación anterior a la instalación hasta el diagnóstico y resolución de problemas técnicos. Como resultado de este enfoque, cuando usted requiere asistencia, en lugar de llamar a un 'centro de soporte' y hablar con quien sea que esté disponible, usted recibe ayuda inmediata de alguien que entiende su red a detalle.

“Es estupendo hablar con el equipo de soporte de Metaswitch y encontrar personal altamente capacitado que entiende mi red.”

— Kevin Keaveny,
Vicepresidente de ingeniería y operaciones,
Big River Telephone

Servicio al cliente 24x7

El CSE primario es parte de un extenso y multitalentoso equipo que abarca todo el globo y ubicaciones a través de Norteamérica, Europa, el Caribe, Latinoamérica, Asia y las islas del Pacífico. Esto asegura apoyo las 24 horas para emergencias, en caso de que el CSE primario no esté disponible y apoyo ampliado para mantenimiento programado fuera de horas hábiles. Los clientes pueden ingresar a su poderoso portal de Web para ver en tiempo real el estatus del problema, obtener en línea la documentación completa del producto, información de contacto de soporte de emergencia, base de datos del equipo del partner y la interoperabilidad, paquetes de desarrollo de software y artículos de base de conocimiento.

Planificación e instalación

El primer paso en una instalación exitosa es una cuidadosa planificación. Desde la revisión inicial del sitio hasta nuestra detallada lista de instalación, Metaswitch busca asegurar que cuando el sistema sea entregado, todo vaya tan fluidamente como sea posible.

Nuestros hábiles ingenieros instalarán todo el equipo, realizarán la configuración inicial, establecerán el ruteo y las traducciones y realizarán pruebas de verificación para asegurar la correcta operación del sistema.

Después de la configuración, ayudarán en aprovisionar al primer grupo de suscriptores e incluso crearán guiones a la medida para importar la base de datos desde un switch existente. Lo que esto significa para nuestros clientes es una menor exigencia a su propio personal técnico y una generación más rápida de ingresos. En algunos casos, los switches han manejado cargas completas de trabajo en un espacio de 48 horas posterior a la entrega, aunque un despliegue más típico puede requerir de 3 a 4 días de instalación en sitio, seguido por 2 a 3 semanas de montaje post-instalación.

Exhaustivo entrenamiento

Los exhaustivos y efectivos programas de entrenamiento de Metaswitch actualizarán a su equipo, eficientemente manejando su despliegue, tan rápidamente como sea posible. Las clases disponibles y planeadas incluyen

Cursos de entrenamiento de Metaswitch

- Resumen del sistema Metaswitch
- Traducciones básicas de Metaswitch
- Traducciones avanzadas de Metaswitch
- Resolución de problemas de Metaswitch
- Aprovisionamiento CSR de Metaswitch
- EAS y resolución de problemas de MetaSphere
- Suite de aplicaciones Serie N de MetaSphere
- Atención al cliente de MetaSphere

Cursos de entrenamiento de tecnología

- Ingeniería avanzada de VoIP y resolución de problemas
- Fundamentos de IP para VoIP
- Fundamentos TDM

Cursos de entrenamiento de mercadeo

- Vendiendo servicios de próxima generación a PYMEs
- Vendiendo servicios de próxima generación a consumidores
- Introducción a las características y aplicaciones de Metaswitch

Los cursos se realizan periódicamente en nuestros centros de entrenamiento en Alameda, California; Westborough, Massachusetts; Boca Raton, Florida y Des Moines, Iowa o también pueden realizarse en sus instalaciones.

Garantía y soporte

Metaswitch ofrece una exhaustiva garantía de 12 meses para hardware y software con dos niveles de soporte: estándar y premium. Estos son complementados por un amplio rango de servicios opcionales, permitiendo al cliente personalizar un programa completo de instalación, entrenamiento y mantenimiento y soporte continuo a sus necesidades precisas.

Horas y organización

	Estándar	Premium
Ingeniero primario de soporte al cliente asignado	●	●
Cobertura 7x24 para problemas críticos que afecten el servicio	●	●
Soporte estándar en horas hábiles (9 a.m. a 5 p.m., local, durante la semana)	●	—
Soporte ampliado en horas no hábiles (9 a.m. a 8 p.m. hora del Pacífico, durante la semana)	—	●
Soporte remoto para eventos programados de mantenimiento	—	●

Instalación y entrenamiento

Exhaustiva encuesta del sitio antes de la instalación	○	○
Instalación: rack para elementos de la red así como energía; verificación de cableado externo y hardware básico	—	—
Traducciones adicionales, configuración y/o personalización adicional	○	○
Entrenamiento (cursos introductorios y avanzados)	○	○

Autorización de software

Autorización de software: incluye configuración muestra de dispositivo de acceso y suscriptor, y toda la configuración en el switch, incluyendo traducción, facturación, troncales, servicios de llamada, etc.	●	●
--	---	---

Mantenimiento de software

Parches y releases de mantenimiento	●	●
Plan de mejora de software – cubre todas las nuevas características y mejoras para productos con licencia	○	○

Mantenimiento de hardware

Servicio de reparación y reemplazo	●	—
Servicio de reemplazo rápido al siguiente día hábil	—	●
Reemplazo sin costo de hardware después de la garantía de 12 meses	—	●

● = Incluido ○ = Opcional — = No incluido

Sujeto a cambios sin previo aviso. Contacte a su representante de ventas o visite a www.metaswitch.com/specs para información más actualizada.



www.metaswitch.com