

Partner Assurance Support Services

Miglioramento dei ricavi, dei margini e degli attach rate dei contratti per i servizi di supporto delle reti vocali e di dati mediante lo sfruttamento di Avaya Partner Assurance Support Services



Il supporto corretto delle tecnologie avanzate è fondamentale per garantire il senso di sicurezza e la soddisfazione dei clienti con le reti vocali e di dati. Sia che si supporti un sistema appena installato sia che si desideri rinnovare il supporto di un sistema esistente, i clienti si aspettano prestazioni tempestive e un'assistenza di alto livello. Avaya si impegna costantemente per consentire ai partner stimati di fornire soluzioni di supporto di qualità nel modo più efficiente e redditizio possibile. Per aiutare i collaboratori, ha creato PASS (Partner Assurance Support Services), una suite di servizi di assistenza personalizzati.

With both remote and onsite (Note: Grazie alle funzioni remote e in sede (nota: per il portafoglio di dati sono disponibili i servizi in sede), Avaya Global Support Services fornisce una serie di servizi completa per rendere possibile un supporto tecnico 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana che soddisfa e supera le esigenze dei clienti e garantisce ricavi e opportunità di guadagno significativi. Avaya Partner Assurance Support Services offre un insieme esauriente di pacchetti di supporto che copre l'accesso al software, ai servizi e all'assistenza Avaya, compreso l'accesso alle patch, agli aggiornamenti e al supporto tecnico di livello 3. I pacchetti sono

configurati in modo da soddisfare i requisiti di assistenza specifici dei partner e dei clienti finali. Il pacchetto di base include il supporto tecnico e il contenuto software correttivo tramite patch e aggiornamenti di sistema, nonché soluzioni di riparazione e restituzione di hardware. I pacchetti a valore aggiunto offrono il supporto in sede, gli aggiornamenti software e le parti di ricambio gestite. Partner Assurance Support Services varia a seconda del portafoglio di prodotti (vedere la matrice della disponibilità dei prodotti) e comprende quanto illustrato di seguito.

Software Support Basic: supporto tecnico (livello 3) e contenuto correttivo (patch e aggiornamenti)

I servizi di supporto tecnico forniscono l'assistenza tecnica multilingue per telefono e sul Web per i problemi relativi alle operazioni di tutti i prodotti Avaya appaltati. Il supporto operativo è disponibile 24 ore al giorno, 365 giorni all'anno per ottimizzare le prestazioni delle reti dei clienti. Tutte le richieste di assistenza vengono registrate, prioritarizzate e monitorate fino alla risoluzione del problema. Il contenuto correttivo include le ultime patch software, le versioni di manutenzione e gli aggiornamenti e consente ai clienti di avere accesso agli aggiornamenti software e alle correzioni di bug secondari, indipendentemente dallo stato della garanzia del prodotto. L'esecuzione dell'ultimo livello di codice supportato è un requisito per l'accesso al supporto Avaya e può inoltre ridurre i costi di assistenza risolvendo molti problemi prima che questi abbiano un impatto sulla rete.

Software Release Subscription (aggiornamenti)

I servizi Software Release Subscription (SRS) di Avaya forniscono ai partner e ai clienti l'accesso ai miglioramenti delle funzioni più correnti per i software operativi e applicativi man mano che questi diventano disponibili, consentendo di rispondere rapidamente alle modifiche negli ambienti di collegamento in rete.

SRS consente di sfruttare gli ultimi miglioramenti dei software applicativi per ottenere prestazioni, affidabilità e stabilità ottimali per rete o applicazioni. Le principali versioni funzionali e gli aggiornamenti vengono forniti tramite CD o il download basato sul Web autorizzato eService. A seconda della modalità di distribuzione del software, Avaya avvisa i partner della disponibilità di nuove versioni software tramite una notifica sul sito Web o la spedizione del software su CD.

Parti di ricambio gestite

I servizi delle parti di ricambio gestite conservano e gestiscono le parti di ricambio per conto degli utenti, eliminando la necessità di investire capitale nell'inventario dei componenti. In caso di guasto consegnano un'unità sostituibile sul campo presso la sede del cliente. Ciò significa che non è necessario mantenere parti di ricambio o sostenere i costi di gestione, immagazzinaggio, distribuzione, deprezzamento oppure obsolescenza delle scorte. Grazie alla disponibilità di unità sostituibili sul campo delle parti di ricambio in depositi strategici in tutto il mondo, Avaya è in grado di fornire una risposta tempestiva e ridurre i costi con economie di scala. A seconda della sede del cliente esistono tre opzioni di risposta: giorno lavorativo successivo, stesso giorno lavorativo ed entro 4 ore (24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana).

Parti di ricambio gestite con supporto in sede

Il servizio delle parti di ricambio gestite con supporto in sede offre tutti i vantaggi del servizio delle parti di ricambio gestite, nonché l'installazione dei componenti di ricambio da parte di uno specialista qualificato inviato presso la sede del cliente. Grazie a una lavorazione di qualità, in caso di guasto hardware, Avaya garantisce il ripristino del funzionamento della rete del cliente più veloce, affidabile ed economico. A seconda della sede del cliente esistono tre opzioni di risposta: giorno lavorativo successivo, stesso giorno lavorativo ed entro 4 ore (24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana). Il pacchetto delle parti di ricambio gestite con supporto in sede consente di:

- espandere e sviluppare l'assistenza dell'organizzazione più efficientemente, senza dovere noleggiare, formare e fidelizzare il personale di manutenzione sul campo;
- ridurre i costi di capitale convertendoli in investimenti operativi;
- accedere alle risorse tecniche qualificate difficili, da trovare (e fidelizzare).

Servizi di riparazione

I servizi di riparazione forniscono opzioni di riparazione e sostituzione economiche per tutte le unità sostituibili sul campo Avaya del cliente. Ad esempio, è possibile che sia necessario farsi o fare spedire rapidamente al cliente un'unità sostituibile sul campo prima che la parte difettosa venga restituita ad Avaya oppure si desidera sfruttare servizi di restituzione e sostituzione più economici. Indipendentemente dalle esigenze, i servizi di riparazione Avaya permettono di gestire l'inventario delle parti di ricambio dei

clienti in modo più efficiente. I servizi di riparazione consentono di:

- gestire le scorte delle parti di ricambio secondo un processo di riparazione e sostituzione veloce e affidabile;
- pagare un prezzo annuo, fisso per il servizio in base al quale Avaya rifornisce l'inventario man mano che si usa un'unità sostituibile sul campo;
- fare dei preventivi accurati e controllare i costi.

Vantaggi

Avaya Partner Assurance Support Services migliora gli attach rate dei contratti di assistenza limitando la concorrenza dei fornitori di servizi del mercato grigio e aumentando così la flessibilità dei prezzi e allargando il mercato per i partner autorizzati Avaya. Grazie all'eliminazione dei costi variabili associati ai contratti basati sui casi, ottimizza inoltre la prevedibilità dei margini, creando prezzi competitivi nei mercati regionali. Questi servizi di supporto chiave determinano altresì la posizione dei partner Avaya in termini di crescita dei ricavi combinando i prodotti e le competenze dei servizi di supporto Avaya con la conoscenza aziendale e un servizio clienti personalizzato.

Si tratta di una soluzione che soddisfa tutte le esigenze dei servizi di supporto dei clienti.

Il portafoglio Avaya Partner Assurance Support Services è stato ideato per massimizzare l'efficienza delle operazioni di supporto e soddisfare le esigenze di comunicazione dei clienti esperti di tecnologia di oggi. Avaya consente di supportare le nuove tecnologie con la massima sicurezza. È possibile sfruttare le risorse esperte e i servizi di supporto di

qualità Avaya e, allo stesso tempo, mantenere la relazione con i clienti. Si possono sfruttare le nuove opportunità con tranquillità perché, in caso di necessità, Avaya è a disposizione.

Per ulteriori informazioni su Avaya Partner Assurance Support Services, contattare il responsabile account di canale Avaya oppure visitare i centri di informazione per partner all'indirizzo www.nortel.com/pass o il portale Avaya (**fare clic qui**).

Opportunità di vendita di altri servizi

Quando si lavora con i clienti, esistono numerosi altri servizi che si possono offrire nell'ambito del portafoglio di manutenzione, ad esempio Software Release Subscription, parti di ricambio gestite e parti di ricambio gestite con supporto in sede. Altri servizi

attinenti, quali l'audit, le valutazioni della rete, i controlli della conformità VOIP e PVQM (Proactive Voice Quality Management), possono aiutare i clienti a organizzare la loro infrastruttura e a mantenere la rete in funzione. Per ulteriori informazioni sui servizi aggiuntivi, contattare il responsabile account.

Matrice della disponibilità dei prodotti

Attualmente PASS è disponibile solo per i prodotti NES Hetigate. Di seguito è riportata una matrice in cui è indicata la disponibilità dei servizi in base al prodotto.

Partner Assurance Support Services									
Disponibilità	GE	GU	GL	GF	GG	GH	GJ	GK	GN
Portafoglio dati (Passport 8000, ERS, Contivity, Baystack, Secure Router, WLAN e VPN)	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CS1K, CallPilot, Contact Center, ESM e altre applicazioni software	✓	✓	X	X	X	X	X	X	X
BCM (Business Communication Manager)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓



Matrice del supporto PASS

- Il supporto è disponibile durante gli orari di lavoro, a eccezione dei servizi di ripristino di emergenza e delle parti di ricambio gestite con supporto in sede entro 4 ore, che sono accessibili 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana.
- Il contenuto correttivo include patch e aggiornamenti del software operativo.
- Vedere GPPC per la disponibilità dei servizi in base ai prodotti specifici.
- Vedere gli ambiti di intervento all'indirizzo www.nortel.com/pass o visitare il portale di Avaya (**fare clic qui**) per i servizi specifici.
- I tempi di risposta per la riparazione e la sostituzione possono variare a seconda della regione. Consultare GPPC per i dettagli specifici.

Matrice del supporto PASS

Nome servizio	N. ordine servizio	Descrizione servizio	Call centre e Web 24 x 7	Periodi di manutenzione - HW e in sede		Versioni e aggiornamenti software		Tempo di risposta da parte a sede			Tecnico in sede	Ripristino di emergenza	Supporto tecnico		
				Dalle 8 alle 20	24 x 7	Solo software operativo	Software applicativo	4 ore	Stesso giorno lavorativo	Giorno lavorativo successivo			Da lunedì a venerdì dalle 9 alle 17	24 x 7	Livello 3
Supporto software PASS	GE4300	PASS Base senza parti	✓			✓						✓			✓
	GU4300	PASS Plus SRS e supporto tecnico	✓			✓	✓					✓			✓
PASS, supporto tecnologico - BASE	GL4300	PASS Base, parti RTF	✓			✓						✓			✓
	GF4300	PASS Base, parti GLS	✓	✓		✓				✓		✓			✓
	GG4300	PASS Base, parti SGL	✓	✓		✓		✓				✓			✓
	GH4300	PASS Base, parti 4 ore	✓		✓	✓		✓				✓			✓
PASS, supporto tecnologico - PLUS	GJ4300	PASS Plus, in sede GLS	✓	✓		✓				✓	✓	✓			✓
	GK4300	PASS Plus, in sede SGL	✓	✓		✓		✓			✓	✓			✓
	GN4300	PASS Plus, in sede 4 ore	✓		✓	✓		✓			✓	✓			✓

Informazioni su Avaya

Avaya è un leader globale nel settore dei sistemi di comunicazione aziendali. L'azienda offre comunicazioni unificate, contact center e servizi correlati direttamente e mediante i propri partner di canale alle aziende e alle organizzazioni leader in tutto il mondo. Le imprese di tutte le dimensioni dipendono dalle comunicazioni all'avanguardia di Avaya che migliorano l'efficienza, la collaborazione, il servizio clienti e la competitività. Per ulteriori informazioni su Avaya, visitate il sito www.avaya.com.



INTELLIGENT COMMUNICATIONS

© 2010 Avaya Inc. Tutti i diritti riservati.

Avaya e il logo Avaya sono marchi di Avaya Inc. e sono registrati negli Stati Uniti e in altri Paesi.

Tutti i marchi identificati dai simboli ®, TM o SM sono marchi, marchi registrati o di servizio di Avaya Inc.

Tutti gli altri marchi sono di proprietà dei rispettivi titolari. Avaya può inoltre disporre di diritti di marchi in altri termini usati nel presente.

I riferimenti a Avaya comprendono Nortel Enterprise, acquisita il 18 dicembre 2009.

06/10 • SVC51551T

avaya.it