



# Internet Dedicado

## ¿Qué es el servicio?

**Internet Dedicado de Telmex** le ofrece una conexión permanente, con ancho de banda comprometido. Este servicio le permite conectar su red de datos con la red de Internet.

Este servicio estandariza versiones locales con un nivel de calidad promedio, asegurando para su empresa los mismos beneficios en cada país donde tiene presencia.

También ponemos a sus órdenes nuestro Centro Internacional de Consultoría y Soporte (CICS) que en conjunto con su Ejecutivo de Cuenta diseñará la mejor alternativa de solución según las necesidades regionales de su empresa.



## Beneficios

- Monitoreo de red proactivo y permanente.
- Alcance Global – Alta capacidad de conexión a Internet para todos los usuarios de la red de área local de su empresa.
- Facilidad de Implementación: **Telmex** puede implementar toda la solución de Internet o Intranet del cliente.
- Seguridad: El servicio **Internet Dedicado de Telmex** cuenta con el apoyo de equipos y políticas en el ISP enfocados a proporcionar la seguridad que este tipo de servicio necesita.

## Aplicaciones

**Internet Dedicado de Telmex** le da la posibilidad de disfrutar, entre otras, de las siguientes aplicaciones:

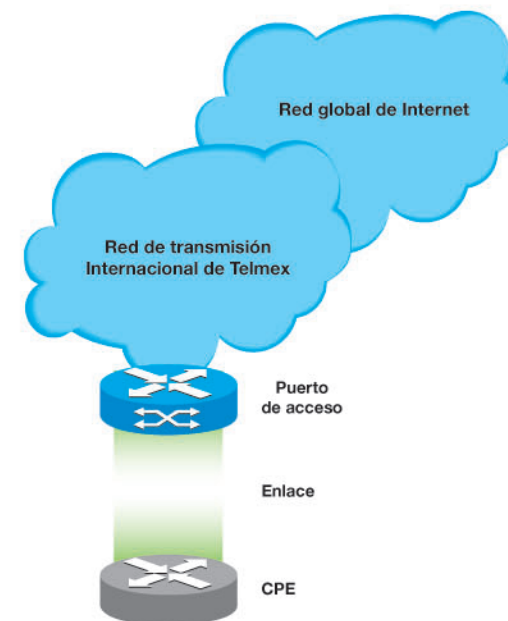
- Atención a clientes en línea o vía correo electrónico.
- Navegación por las páginas *Web*.
- Acceso a correo electrónico.
- Transferencia de archivos.
- Soporte a sitios para comercio electrónico.
- Educación a distancia.
- Transmisión por Internet en vivo (*Video Streaming*).



## ¿Cómo opera el servicio de Internet Dedicado?

El servicio está constituido por:

- Un enlace que conecta sus oficinas con la red de **Telmex**.
- Un puerto de acceso, que permite la transmisión de su información a través de la red de **Telmex** hasta el *backbone* de Internet.
- Un equipo terminal (CPE), el cual es instalado en el sitio de su empresa y puede o no contar con soporte y administración por parte de **Telmex**.



El servicio **Internet Dedicado de Telmex** está respaldado por un Acuerdo de Nivel de Servicios, (SLA, Service Level Agreement), que compromete métricas sobre los parámetros de calidad críticos del servicio. De esa manera, **Telmex** le garantiza una alta calidad de servicio en:

- Fecha de aprovisionamiento.
- Disponibilidad.
- Tiempo promedio para restauración del servicio.

Para cumplir con este compromiso, **Telmex** cuenta con un área exclusiva para el control y administración de los SLA, que realizan tareas internas y externas en beneficio de usted, tales como:

- Planeamiento de perfeccionamiento interno.
- Planeamiento de mejoras de servicios al cliente.
- Key Performance Indicators (KPIs) Tablero de control de entrega de servicios.
- Desarrollo, actualización y consolidación de reportes del Centro Internacional de Atención a Clientes (CIAC).
- Proceso continuo de actualización.
- Elaboración de reportes de las métricas reales de sus servicios contra las comprometidas en el SLA.



## Servicio Postventa

- Contamos con el Centro Internacional de Atención a Clientes (CIAC), especializado en la atención postventa para nuestros clientes multinacionales con asistencia en español, portugués e inglés las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Además cuenta con servicios de soporte y asistencia durante el proceso de resolución de incidentes y de mantenimientos programados, aportando retroalimentación y seguimiento durante el proceso.

## Características de la Red Internacional de Telmex

- Conectividad estandarizada con cobertura regional y global.
- Alta calidad de servicio, desempeño y seguridad.
- Baja latencia.
- Alta disponibilidad y confiabilidad.
- Monitoreo las 24 horas los 365 días de año para garantizar el funcionamiento de la red y los patrones de tráfico.
- *Backbone* primario soportado sobre anillos de fibra óptica redundantes los cuales están conectados a los centros primarios de monitoreo y control.
- Cobertura en las principales ciudades y centros de negocios de América Latina.
- Cuenta con bi-nodos de *backbone* en cada uno de los países en los que se tiene presencia.
- Para sectores en donde la presencia de fibra, en la última milla, no es viable por distancias o baja densidad, la cobertura se complementa con servicios inalámbricos.
- Cobertura satelital a través de nuestra filial en Brasil *Star One* y su flota satelital.



## Beneficios Generales Telmex

- Respaldo de un *carrier* global con presencia local.
- Liderazgo y experiencia tecnológicos.
- La mejor relación atención/ calidad y precio en nuestros servicios.
- Un solo proveedor de telecomunicaciones.
- Atención comercial integral proporcionada por un único punto de contacto.
- Cuenta con el servicio de consultoría para el diseño de sus redes.
- Centros de atención y soporte regional (trilingüe) y locales disponibles.
- Facturación centralizada y descentralizada por país.

