

# Набор управляемых сервисов Cisco для совместной работы



## Упрощение управления решением для совместной работы

Творческие идеи и производительность ваших работников — это превосходные стратегические инструменты, которые становятся еще более эффективными, если люди могут встречаться, обмениваться хорошими идеями и находить новые. Поэтому вам необходимо создать условия для удобного и защищенного общения. Ваши решения для совместной работы должны быть идеальными, чтобы работа ваших сотрудников приносила отличные результаты.

В этом вам поможет управляемый сервис Cisco® для совместной работы. Этот портфель услуг обеспечивает непрерывное наблюдение, управление и поддержку вашей сети Cisco и инфраструктуры для совместной работы. Эти услуги помогают вам быстрее и точнее предвидеть, определять и решать проблемы. Более того, мы можем настроить услуги в соответствии с вашими потребностями, чтобы вы получили большую отдачу от ваших инвестиций.

Вы можете получить все преимущества опыта Cisco в области технологий для совместной работы. Вы также можете воспользоваться лучшим в своем классе инструментарием, чтобы сохранять контроль путем совместного управления. Управляемый сервис Cisco для совместной работы предоставляется путем оптимального сочетания людей, процессов и инструментов, согласованных с библиотекой ИТ-инфраструктуры (ITIL®).

## Вам нужна более высокая производительность по более низкой цене

Вам нужна большая производительность: вам необходима своя инфраструктура для совместной работы и удобные инструменты, которые будут обеспечивать бесперебойную и надежную работу. Это даст вам ощутимое преимущество перед вашими конкурентами.

Но как и любая другая технология, решение для совместной работы предъявляет определенные требования к вашей сети. Возможно, вам необходимо, чтобы ваши инструменты для совместной работы были доступны для любого работника в любом месте и на любом устройстве. Для этого могут потребоваться тщательный мониторинг и управление, чтобы все необходимые факторы, включающие в себя пропускную способность, маршрутизацию, качество обслуживания (QoS) и сетевой доступ, обеспечивали удобство работы пользователей.

Вы также хотите получить высокую производительность по более низкой цене. Бюджеты всегда ограничены, и ваш — не исключение. Итак, управляемый сервис Cisco для совместной работы может сократить ваши общие затраты и усовершенствовать вашу технологию совместной работы.

## Задачи

### Стремительный рост количества конечных пользовательских устройств

Гибкость современного рабочего пространства, расширение использования виртуальных офисов и другие требования мобильности повышают количество конечных точек, которые должна поддерживать ИТ-инфраструктура. Учитывая такое увеличение числа устройств, вашей сети, возможно, будет сложно обеспечить необходимый для сотрудников уровень обслуживания и производительности. Предоставляемые нами активный мониторинг и управление определяют проблемы сети и технологии совместной работы до того, как они скажутся на производительности.

### Оптимизация сети

Совместная работа обеспечивает вашей организации феноменальные преимущества. А для их получения требуется оптимизированная сеть. Мы имеем многолетний опыт создания и управления сетями, и мы предоставим его вам. Мы можем помочь вам гарантировать, что при добавлении нового оборудования или приложений ваша сеть будет поддерживать их бесперебойную работу. А вы сможете сфокусировать свое внимание на стратегических ИТ.

### Поддержание контроля над инфраструктурой

Чем больше технологий совместной работы вы адаптируете, тем большую инфраструктуру вам необходимо будет поддерживать и контролировать. Поэтому экономичным и эффективным решением может быть передача задач управления и мониторинга внешнему партнеру. В то же время вам, возможно, потребуется контроль и обзор вашей сети и технологий совместной работы. Вероятно, вы также захотите иметь возможность адаптировать эти технологии к вашим конкретным потребностям. Модель совместного управления, предлагаемая управляемыми услугами Cisco, обеспечит вам оба преимущества. Мы можем помочь вам адаптировать технологии для ваших потребностей, и вы сохраните контроль над вашей сетью. Более того, управляемая услуга Cisco состоит из модулей, поэтому вы можете выбирать и оплачивать только нужные вам возможности.

## Преимущества и результаты с точки зрения бизнеса

- Повышение и поддержание производительности инструментов для совместной работы с целью их более широкого использования.
- Использование внешних услуг и автоматизация основных процессов управления решением для снижения нагрузки на ИТ-отдел.
- Сокращение времени решения проблем для повышения доступности.
- Экономия времени, ресурсов и затрат на обучение для поддержки решения по управлению.
- Гарантия того, что ваша инфраструктура для совместной работы соответствует вашим бизнес-целям.



## Компоненты, свойства и атрибуты

Название услуги	Описание и преимущества
Управляемый сервис Cisco для совместной работы — унифицированные коммуникации (UC)	Передача внешней компании задач мониторинга и управления услугами голосовой и видеосвязи, мобильности и контроля присутствия между оконечными устройствами IP-систем, устройствами обработки мультимедиа, шлюзами VoIP, мобильными устройствами и мультимедийными приложениями. В современных условиях повышения мобильности пользователей важно иметь комплексное управление коммуникациями, которое способно контролировать и управлять действиями пользователей, независимо от того, куда они направляются, какое используют устройство и как получают доступ к сети.
Управляемый сервис Cisco для совместной работы — унифицированный контакт-центр (UCC)	Обеспечивает комплексный, круглосуточный мониторинг и управление всей инфраструктурой голосовой связи и приложениями контакт-центра, поддерживает требуемые уровни производительности и доступности, и обеспечивает быстрое решение проблем для повышения производительности и доступности решений.
Управляемый сервис Cisco для совместной работы — бизнес-видео	Управление всеми оконечными точками Cisco TelePresence® и устройствами конференц-связи, повышение работоспособности и поддержка стабильности работы пользователей, что ведет к более высоким уровням использования.

## Преимущества решений компании Cisco

Вместо самостоятельного управления сетью, для которого могут потребоваться дополнительные инвестиции, инженеры, сотрудники службы поддержки и внешние поставщики, управляемый сервис Cisco для совместной работы основан на принципах передачи задач управления внешним партнерам. Мы применяем наш обширный опыт управления сетями, лучшие проверенные практики и автоматизированные интеллектуальные услуги, чтобы помочь вам достичь высочайшей производительности вашей сети. Способность Cisco решать проблемы через подключение с использованием исходного кода означает, что мы можем устранять неисправности и эффективно решать проблемы. Вы можете получить выгоду благодаря лидирующему положению Cisco в области унифицированных коммуникаций и решений для совместной работы.

## Подтвержденный опыт

Цитаты заказчиков	Пример внедрения
«Мы говорим нашим пользователям системы TelePresence, что если они столкнутся с какими-либо проблемами, то они могут просто взять телефон и нажать кнопку, после чего они будут автоматически подключены к эксперту Cisco, который поможет им устранить неисправность.... Такой уровень поддержки бесценен, поскольку он помогает нам соблюдать графики и максимально эффективно использовать время присутствующих — и все это при минимизации затрат на наем и обучение дополнительных ИТ-специалистов», — Advocate Health Care	Пример внедрения в компании Advocate Health Care — <a href="http://www.cisco.com/en/US/services/collateral/ps2961/external_casestudy_advocatehealth2012.pdf">http://www.cisco.com/en/US/services/collateral/ps2961/external_casestudy_advocatehealth2012.pdf</a>
Ранс Клоусер (Rance Clouser), вице-президент по услугам поддержки и коммуникациям IS в компании Advocate Health Care	
Примеры внедрения	
Компания P&G выбрала управляемый сервис Cisco для совместной работы в качестве целостного решения для своей сети, заменив конкурентные решения HP. Проактивное управление увеличило время безотказной работы и повысило коэффициенты использования до 80 %. Решение ROI было внедрено в первый год.	<a href="http://www.cisco.com/web/services/it-case-studies/procter-gamble-cisco-case-study.html">http://www.cisco.com/web/services/it-case-studies/procter-gamble-cisco-case-study.html</a>

## Дополнительная информация

Более подробные сведения об управляемом сервисе Cisco для совместной работы можно получить на веб-сайте <http://www.cisco.com>.