

Services Select Operate et d'assistance à distance de Cisco TelePresence



Le service Select Operate de Cisco® TelePresence permet à l'utilisateur d'utiliser la solution de téléprésence Cisco de manière optimale. Cisco et ses partenaires qualifiés identifient de manière transparente et proactive les problèmes inhérents aux composants de Cisco TelePresence et aux périphériques Cisco Unified Communications (CallManager), puis les résolvent rapidement en surveillant et en gérant intégralement la solution pour offrir les plus hauts niveaux de disponibilité et de performances. Le service Select Operate de Cisco TelePresence, associé au service d'assistance à distance de Cisco TelePresence, permet aux utilisateurs dans n'importe quelle salle de conférence gérée par Cisco TelePresence de contacter un technicien d'assistance à distance de jour comme de nuit, 365 jours par an, en appuyant simplement sur le bouton du téléphone IP Cisco Unified.

Vue d'ensemble du service

Les services Select Operate et d'assistance à distance de Cisco TelePresence regroupent des services de gestion de solution professionnels pour offrir une utilisation transparente et automatique d'outils, de processus, d'expertises et de systèmes.

L'infrastructure de réseau convergée de Cisco permet une gestion rentable qui équilibre les applications tout en prenant en charge la solution Cisco TelePresence. Il en résulte des performances réseau, une disponibilité du système et une expérience utilisateur améliorées. La surveillance et la gestion proactives offrent de nouveaux niveaux de productivité, ainsi qu'une disponibilité optimisée du système pour garantir à l'utilisateur final une expérience optimale.

Lorsqu'ils sont combinés avec Essential Operate Service durant la phase d'exploitation des services de cycle de vie Cisco (Cisco Lifecycle Services), les services Select Operate et d'assistance à distance de Cisco TelePresence sont conçus pour garantir le taux de satisfaction et de fonctionnement le plus élevé avec la solution Cisco TelePresence. Ces services permettent de promouvoir une meilleure utilisation de la solution ; le client profite ainsi d'un retour sur investissement plus rapide.

Du fait des déploiements étendus de Communications Manager et des clients de Cisco, notre expertise reconnue confère de la valeur ajoutée à toutes les couches de l'organisation. Tous les composants stratégiques du système Cisco TelePresence sont pris en charge par le biais d'un réseau global, y compris l'infrastructure de télécommunications et Cisco Unified Communications.

Nous appliquons une approche de co-gestion pour répondre aux attentes de nos clients et travailler étroitement avec eux, tout en nous appuyant sur les innovations et notre profonde connaissance du secteur : l'expérience de Cisco en matière de téléprésence, l'expérience des utilisateurs, les tendances et l'analyse des problèmes pour parvenir toujours plus rapidement à résoudre les problèmes de fonctionnement quotidiens. De cette manière, nous sommes capables d'apporter rapidement des solutions très appréciées par nos clients et, au final, par leur entreprise.

Ces activités et services sont proposés en étroite collaboration avec l'unité commerciale Cisco TelePresence. De cette manière, nous avons l'assurance que les clients profitent de toute l'étendue de notre expertise en termes de gestion des produits et services et qu'ils restent au premier plan en bénéficiant des nouveaux développements, des prochaines fonctionnalités et de la meilleure assistance du secteur.

Par ailleurs, en combinant les connaissances de Cisco en matière de processus et pratiques de téléconférence basés sur ITIL®, les services ROS (Cisco Remote Operations Services) augmentent la valeur ajoutée de l'investissement du client dans la solution Cisco TelePresence ; ceci en améliorant l'expérience utilisateur grâce à des processus et des méthodologies clairement définis qui assurent une cohérence et des avantages tangibles.

Services Cisco de gestion à distance TelePresence

Les services d'assistance à distance et Select Operate de Cisco TelePresence comprennent :

- L'assistance à distance
- La gestion des incidents
- La gestion des problèmes
- La gestion des modifications et des actualisations
- Les rapports d'utilisation et de performances

Assistance à distance

L'équipe d'assistance à distance représente un point de contact unique, simple et efficace pour répondre aux questions et aux problèmes rencontrés par les clients avec les systèmes Cisco TelePresence. L'équipe d'assistance à distance travaille en étroite collaboration avec nos clients : disponible et accessible, elle résout les problèmes et accroît les capacités opérationnelles. Cette équipe, formée et certifiée pour son excellence en matière de prise en charge de la clientèle Cisco est accessible 24 h sur 24, 365 jours par an, via un seul bouton depuis les salles de téléprésence. Elle répond aux questions des clients sur la planification, la formation, les procédures d'utilisation et l'environnement de la salle et fournit toutes autres informations générales.

Gestion des incidents

La détection et la surveillance proactives des incidents permettent à l'équipe Cisco d'identifier et de résoudre de nombreux problèmes avant que l'expérience de l'utilisateur ne soit affectée. Les clients tirent profit des connaissances, de l'assistance et de l'infrastructure de Cisco grâce à un service transparent qui leur permet de se concentrer sur leurs compétences principales. La surveillance proactive de Cisco permet de résoudre rapidement les incidents en isolant la panne de façon à commencer le dépannage au niveau du point de défaillance le plus probable. Le service étant restauré rapidement, les appels Cisco TelePresence sont rarement annulés ou replanifiés suite à des pannes matérielles ou de l'infrastructure réseau. Il en résulte une amélioration de la disponibilité globale du réseau et des applications métier.

Cisco surveille en permanence tous les composants du système Cisco TelePresence et le trafic associé de bout en bout. Toutes les conditions susceptibles de nuire aux performances du système sont ainsi rapidement détectées et résolues. Cette surveillance permet à Cisco non seulement de détecter, mais également de rechercher et de diagnostiquer avec précision les problèmes localisés comme les pannes de liaisons réseau, les températures extrêmes pouvant entraîner une défaillance et la panne des modules redondants comme les blocs d'alimentation, les ventilateurs et les processeurs. Notre équipe d'ingénieurs hautement qualifiée met en application son expertise et sa connaissance des utilisateurs à l'aide d'un ensemble de processus et de méthodes, afin de restaurer rapidement les services.

Lorsqu'un problème est détecté sur le réseau, l'équipe Cisco s'appuie sur son expertise commerciale et technique pour enregistrer l'incident, envoyer des alertes automatiques aux clients concernés et lancer le processus d'isolation de la panne et de restauration rapide du service. Le système de demande d'intervention de Cisco capture les données liées à l'alarme et à l'événement, puis enrichit ces données à l'aide de données appropriées sur le réseau et les composants. Les évaluations concernant l'impact et l'urgence sont annexées en fonction des configurations objectives du niveau de service. Les clients sont automatiquement avertis et bénéficient ainsi d'une visibilité complète de leur système et de ses performances. Toutes les données font l'objet d'un suivi et d'une consignation pour définir les tendances. Elles sont également analysées dans le but d'améliorer la qualité du produit et l'utilisation du service.

Gestion des problèmes

L'équipe de gestion des problèmes utilise de nombreux systèmes de surveillance compatibles avec divers environnements. Elle peut ainsi combiner les données relatives aux erreurs d'incidents et aux performances, son expertise technique, les ressources relatives au développement et aux produits, ainsi que six méthodologies sigma pour analyser la cause sous-jacente des incidents récurrents. Les incidents sont associés aux erreurs connues, classés par ordre de priorité et traités comme il se doit pour parvenir à une résolution rapide. La consultation d'une base de données client exhaustive et volumineuse regroupant les données et informations issues de l'expérience des utilisateurs permet d'analyser facilement les tendances pour résoudre les problèmes plus rapidement et plus efficacement. Une fois le problème résolu, l'équipe de gestion des problèmes surveille sa résolution pour éviter toute erreur récurrente. L'équipe de gestion des problèmes documente les solutions et procédures de résolution recommandées, puis assiste l'équipe de gestion des incidents afin de résoudre les erreurs identiques à l'avenir. Ces documents sont intégrés à la base de données des erreurs connues et permettent à l'équipe d'intervenir sur les incidents avant qu'ils ne se produisent, offrant ainsi aux utilisateurs un service proactif et amélioré. Il en résulte un processus de résolution des problèmes à la fois réactif et proactif dont l'objet principal est la prévention.

Gestion des modifications et des actualisations

Un processus de contrôle des modifications aide les clients à maintenir une solution à haute disponibilité en assurant le suivi des modifications depuis la source, ainsi que des problèmes pouvant être associés à ces modifications. Cisco utilisera les procédures de contrôle des modifications déjà en place chez le client et/ou assurera la gestion complète des modifications pour le client. Quelle que soit la manière employée, les clients profitent d'une gestion des modifications coordonnée et intégrée qui réduit les temps d'inactivité tout en améliorant la disponibilité et les performances du système.

Dans le cadre du processus de contrôle des modifications, Cisco peut réaliser une évaluation en fonction de l'urgence commerciale ou de l'incidence sur l'entreprise. Les ressources et l'incidence du processus sont ensuite étudiées sur la base de ces évaluations afin d'obtenir une vision complète des risques et avantages liés à chaque modification. Les modifications sont classées par catégorie (standard, mineure, significative ou majeure) et leur suivi est assuré grâce à un système de demande d'intervention. Un système existe pour coordonner l'approbation des modifications, puis identifier et communiquer les exigences en termes de ressources, afin de définir, tester, modifier et implémenter des plans et des calendriers. Les modifications sont ensuite revues pour déterminer leur efficacité du point de vue de l'utilisateur final. La gestion des actualisations est ainsi plus précise et tient compte d'une vision holistique des modifications, ce qui permet de garantir que tous les aspects d'une mise à jour sont pris en compte.

Rapports d'utilisation et de performances

Les statistiques relatives à l'utilisation et aux performances permettent aux clients de gérer les performances et la capacité du réseau et du système. Elles facilitent également l'évaluation de la conception du réseau pour apporter des ajustements pertinents et améliorer ainsi la disponibilité et les performances globales.

Cisco surveillera les statistiques relatives aux performances de collectes et de défaillances des périphériques et des liaisons gérés entre la solution Cisco TelePresence et les périphériques Cisco Unified Communications par le biais d'une connexion entre le NMC (Cisco Network Management Center) et le réseau du client. Cisco publie un ensemble complet de statistiques et de rapports par l'intermédiaire du portail Web Cisco ROS,

un outil d'assistance interactif avec mappage actif, qui permet aux clients d'obtenir une vision précise de l'analyse des causes ainsi que des diagnostics spécifiques sur les problèmes par site et par fonction. Les clients peuvent ainsi prendre des décisions proactives réfléchies et disposer d'arguments en matière de retour sur investissement à portée de main, si nécessaire.

Avantages des services Select Operate et d'assistance à distance

Cisco s'est engagé à fournir un environnement convergé qui garantit l'efficacité des opérations commerciales et le déploiement des technologies de manière à assurer la compétitivité et la rentabilité de ses clients. Les services d'assistance à distance et Select Operate de Cisco TelePresence permettent aux clients de disposer de cette technologie de collaboration précieuse tout en restant concentrés sur leurs ressources informatiques et leurs activités principales. Ces services confèrent aux clients une assistance inégalée sur le marché pour la solution Cisco TelePresence et leur permet de garder le contrôle de leur réseau matériel et de leur topologie. L'assistance à distance continue de Cisco permet également aux clients d'assurer la fiabilité, la sécurité et les performances élevées de leur environnement pour soutenir leurs objectifs commerciaux.

Les services d'assistance à distance et Select Operate de Cisco TelePresence aident les clients à :

- Conserver le contrôle et garantir l'accès aux composants du système Cisco TelePresence et à l'infrastructure réseau sans devoir assurer de maintenance quotidienne
- Garantir le retour sur investissement du système Cisco TelePresence en assurant la haute disponibilité et le fonctionnement optimal des solutions
- Améliorer l'expérience des utilisateurs en matière d'utilisation du système Cisco TelePresence en surveillant l'infrastructure de manière proactive afin de définir statistiquement les causes d'une dégradation possible des performances et en analysant les performances pour permettre aux utilisateurs de gérer efficacement la capacité du réseau
- Augmenter la flexibilité de l'entreprise en adoptant des technologies avancées, tout en appliquant des processus et des pratiques de gestion éprouvés au niveau de l'infrastructure du client grâce à l'expertise de Cisco TelePresence en matière de gestion
- Implémenter des décisions rapides et réfléchies concernant l'environnement Cisco TelePresence grâce à des données complètes, l'analyse des tendances et la création de rapports



Pourquoi choisir les services Cisco ?

Cisco Services développe des réseaux et des applications permettant une collaboration plus efficace entre les personnes qui les utilisent.

Dans un monde exigeant une meilleure intégration des individus, des informations et des idées, le réseau devient une plate-forme stratégique. Le réseau fonctionne mieux lorsque les services, associés aux produits, créent des solutions adaptées aux besoins et aux opportunités des entreprises.

L'approche exclusive de Cisco prenant en compte le cycle de vie des services (Cisco Lifecycle Services) définit les activités requises à chaque phase du cycle de vie du réseau pour offrir un service d'une qualité irréprochable. Grâce à une méthodologie fondée sur la collaboration et alliant les forces de Cisco, de notre réseau de partenaires expérimentés et de nos clients, nous pouvons atteindre d'excellents résultats.

Informations relatives à la disponibilité et aux commandes

Les services d'assistance à distance et Select Operate de Cisco TelePresence sont disponibles dans le monde entier. Ces services sont fournis en anglais. Une traduction est proposée, si nécessaire. Ces services peuvent être assurés sur une base régulière pour satisfaire les attentes spécifiques du client au-delà de la description standard du service proposé par Cisco. Ces services sont disponibles via un abonnement de 12 mois minimum.

Les services Cisco TelePresence Essential Operate sont indispensables pour bénéficier des services d'assistance à distance et Select Operate de Cisco TelePresence.

Informations complémentaires

Pour plus d'informations sur les services d'assistance à distance et Select Operate de Cisco TelePresence, visitez le site <http://www.cisco.com/go/ros> ou contactez votre gestionnaire de compte Cisco.

Cisco Services.
Making Networks Work.
Better Together.



Siège social aux États-Unis
Cisco Systems, Inc
San Jose, CA

Siège social en Asie
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapour

Siège social en Europe
Cisco Systems International BV
Amsterdam, Pays-Bas

Cisco dispose de plus de 200 bureaux dans le monde. Les adresses, numéros de téléphone et numéros de fax sont répertoriés sur le site Web de Cisco, à l'adresse www.cisco.com/go/offices.

CCDE, CCENT, Cisco Eos, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco StadiumVision, Cisco TelePresence, le logo Cisco, DCE et Welcome to the Human Network sont des marques commerciales. Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn et Cisco Store sont des marques de service ; et Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bunging the Meeting To You, Catalyst, CCD, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSR, CCVR, Cisco, le logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, le logo Cisco Systems, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeUnk, Internet Quotient, IOS, iPhone, IO EXPERTISE, LE LOGO IQ, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, IronPort, le logo IronPott, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MeetingPlace Chime Sound, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, SnpShare, SenderBase, SmartNet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx et le logo WebEx sont des marques déposées de Cisco Systems, Inc et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans certains autres pays.

ITIL est une marque déposée et une marque communautaire enregistrée de l'OGC (Office of Government Commerce) et est déposée au bureau des brevets et marques commerciales des États-Unis. Toutes les autres marques mentionnées dans le présent document ou site Web sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du terme partenaire n'implique pas nécessairement une relation de partenariat entre Cisco et une autre société (0807R).