

## Services de gestion à distance Cisco Unified Communications



Notre approche est basée sur le contrôle à distance, un haut niveau de visibilité et le principe de gestion collaborative. Avec cette approche, en tant que propriétaire, vous gardez un contrôle total sur votre réseau convergé.

### Qu'allez-vous apprendre ?

Cisco® vous propose des services de gestion à distance (Remote Management Services : RMS) des communications unifiées qui vous aident à tirer le meilleur parti des avantages offerts par votre réseau convergé en identifiant et en résolvant les problèmes plus rapidement, plus précisément, à moindre frais et avec une meilleure visibilité.

### Vue d'ensemble du service

Les services Cisco RMS Unified Communications offrent une surveillance et une gestion complètes des équipements qui composent votre réseau convergé, 24h sur 24. Ces services assurent une surveillance systématique des équipements qui composent votre système de communication basé sur IP, mais également de vos applications, routeurs vocaux et commutateurs afin de palier à tout défaut ou événement lié aux performances. Depuis nos centres internationaux d'opérations réseaux (Network Operations Centers : NOC), nous corrigeons les incidents et vous guidons dans le cadre d'une gestion collaborative de votre réseau en agissant comme une extension de votre service informatique.

Vous disposez en permanence d'une visibilité complète sur l'état de votre réseau et sur le statut de nos interventions via le portail de gestion Cisco. Notre technologie avancée de création de rapports collecte les informations pertinentes sur la performance, la disponibilité et les anomalies de votre dispositif pour les rassembler dans des rapports en temps réel, quotidiens et mensuels vous indiquant l'état du trafic, des exceptions, de la disponibilité et de l'inventaire de votre système Cisco Unified Communications de bout en bout.

Notre approche à distance de la gestion collaborative vous fait bénéficier d'une grande visibilité et vous assure une propriété et un contrôle complet de votre réseau convergé, ainsi qu'une tranquillité d'esprit grâce à l'expertise, aux processus de gestion éprouvés et aux outils de gestion avancés mis à votre disposition par Cisco pour vous aider à valoriser votre réseau.

Les services Cisco RMS Unified Communications sont constitués de trois éléments flexibles : la surveillance, la gestion et les modifications optionnelles. Le tableau n° 1 indique les détails de ces trois types de prestation.

**Tableau 1.** Prestations flexibles au sein des services Cisco RMS Unified Communications

Activités quotidiennes de gestion	Prestations de service		
	Service de surveillance	Service de surveillance et de gestion	Service de surveillance, de gestion et de modifications optionnelles
Surveillance et notification	●	●	●
Rapports standards	●	●	●
Résolution des incidents : réception, réponse et résolution des tickets P1 à P4	●	●	●
Gestion des problèmes : analyse de la cause racine	●	●	●
Modifications standards	●	●	●
Tendance et analyse des tickets	●	●	●
Assistance pour la configuration	●	●	●
Modifications à la demande du client	●	●	●
Modifications d'applications	●	●	●
Application de mises à jour et de correctifs logiciels	●	●	●

● Responsabilité du client    ● Responsabilité de Cisco

### Service de surveillance

Les services de surveillance sont fournis par l'intermédiaire d'une plateforme d'applications de gestion Cisco, comportant une application de surveillance hautement sécurisée sur le site du client. Les services de surveillance sont disponibles seuls ou combinés avec d'autres modules de services visant à étendre les capacités de votre service informatique. La plateforme d'applications de gestion Cisco assure les services suivants :

- Surveillance des applications Cisco Unified Communications et des solutions d'infrastructure vocale
- Analyse de la cause racine basée sur la logique métier afin de contrôler les incidents
- Génération de ticket et enregistrement de la correction dans une base de connaissances
- Surveillance de la disponibilité et des performances
- Détection, enregistrement, analyse et notification des incidents
- Tests de transactions synthétiques

Le service de surveillance inclut également :

- Le portail de gestion Cisco pour accéder en ligne aux statistiques sur les tickets, la disponibilité et les performances
- Des rapports standards sur la performance, la disponibilité et l'inventaire
- Les mises à jour et mises à niveaux des applications de surveillance
- Des sessions de formation à distance

### Service de gestion

Le service de gestion fonctionne en combinaison avec le service de surveillance pour réparer les incidents, effectuer une analyse de la cause racine des problèmes, et réaliser des modifications standards. Ce service comprend :

- L'assistance de nos ingénieurs pour diagnostiquer et réparer les incidents et les problèmes, mais aussi pour rétablir le service
- Les modifications de la configuration nécessaires à la réparation des incidents et à la résolution des problèmes
- Des notifications personnalisées pour signaler les incidents : courriers électroniques automatiques, notification sur téléphone portable et téléavertisseur, notification manuelle et téléphonique
- Une analyse des tendances des incidents et performances qui nécessitent une attention proactive
- La notification des performances seuil pour un signalement précoce des problèmes
- Des diagnostics opérationnels planifiés
- Recommandation des meilleures pratiques pour les opérations de récupération de serveur

Les ingénieurs Cisco ont une grande expérience de la maintenance des réseaux Cisco et des technologies Cisco Unified Communications. Cette expertise inclut :

- Un personnel titulaire de la certification CCIE® ;
- Des ingénieurs spécialistes des LAN et des WAN
- Des ingénieurs spécialistes des communications unifiées
- Des consultants spécialistes des applications de communication unifiée
- Des ingénieurs spécialistes de Cisco Unified CallConnector (UCC)
- Des consultants spécialistes des applications Cisco UCC
- Des ingénieurs spécialistes des VPN et de la sécurité
- Des concepteurs de solutions de distribution de la communication agréés

Le service de gestion comprend également la nomination d'un responsable des relations clients (Customer Relationship Manager : CRM), qui est le principal interlocuteur pour votre entreprise et permet de faire parvenir les informations à Cisco. Le CRM dirige les audits opérationnels et planifie des diagnostics réguliers afin de présenter les tendances de performance, d'identifier les améliorations à apporter et de développer des stratégies pour que nos services continuent à satisfaire vos besoins.

### **Service de modifications optionnelles**

Le service de modifications optionnelles est un forfait d'heures d'ingénierie prépayées servant à mettre en œuvre les activités que vous demandez et à apporter les modifications de votre choix à votre environnement Cisco Unified Communications. Le service de modifications optionnelles peut notamment être utilisé pour les éléments suivants :

- Administration de passerelle
- Mise à niveau logicielle des applications Cisco pour une amélioration des fonctionnalités
- Modification de la configuration des logiciels et équipements Cisco
- Gestion de l'analyse des enregistrements détaillés des appels et de la génération de rapports
- Coordination avec Telco et l'opérateur
- Planification de la capacité
- Port Cisco Computer Telephony Integration (CTI), mises à jour de l'intégration des points de routage et mises à jour des créations de scripts
- Fourniture d'applications et d'interfaces
- Optimisation des rapports de gestion

## En gérant les tâches de routine, Cisco permet à votre service informatique de se concentrer sur les tâches plus productives

Les réseaux convergés sont perpétuellement en évolution et peuvent s'avérer très chronophages pour votre service informatique. L'ajout de nouveaux périphériques réseau, la mise à jour des systèmes d'exploitation des routeurs et commutateurs, ou encore la mise en place d'accès au réseau et aux messages vocaux pour les nouveaux employés sont des tâches très chronophages. Les services Cisco RMS Unified Communications vous aident à intégrer ces modifications en mettant en œuvre les meilleures pratiques Cisco pour la gestion des modifications, l'archivage des configurations des périphériques et la fourniture de rapports d'inventaire. En conséquence, votre service informatique n'a plus à s'occuper de ces tâches de routine absolument nécessaires.

Pendant que votre équipe se concentre sur des initiatives plus stratégiques, vous avez l'esprit tranquille car les ingénieurs Cisco, qui comptent parmi les plus expérimentés du marché, gèrent les tâches quotidiennes de votre réseau. Pour chaque aspect des systèmes Cisco Unified Communications, les ingénieurs Cisco bénéficient d'une grande expertise dans leur domaine d'activité.

Les solutions Cisco Unified Communications vous donnent la possibilité d'exploiter la puissance de votre réseau IP pour simplifier votre communication, augmenter votre productivité et promouvoir la transformation de vos processus métiers grâce à des technologies de communication avancées. Les services Cisco RMS Unified Communications vous permettent de bénéficier plus vite des avantages d'une productivité accrue. Cela est possible grâce à une gestion disciplinée et cohérente de votre réseau de données et de communication vocale, faisant appel à des processus métiers, des outils et une expertise qui ont fait leurs preuves.

### Un service personnalisé

Partant du principe qu'une offre unique ne peut pas convenir à tous les clients, les services Cisco RMS Unified Communications offrent deux niveaux de service : Standard et Premier. Chacun de ces deux niveaux offre une application de surveillance du dispositif du client, le développement de tâches automatisées, l'amélioration de la prise en charge des périphériques, des applications de création de rapports et une surveillance intelligente. Le tableau n° 2 indique en quoi le niveau de service Standard diffère du niveau de service Premier.

**Tableau 2.** Services Cisco Unified Communications RMS : niveaux Standard et Premier

Activités ou éléments livrables	Service Standard	Service Premier
Surveillance intelligente	✓	✓
Réparation des incidents	✓	✓
Gestion des problèmes	✓	✓
Déplacements, ajouts et modifications	✓	✓
Gestion de la configuration	✓	✓
Rapports sur les périphériques	✓	✓
Rapports sur la qualité de service (QoS)		✓
Rapports sur le niveau du système		✓
Solution Cisco Unified Presence		✓
Solution Cisco Unified MeetingPlace <sup>®</sup>		✓
Cisco Mobility Manager		✓
Stratégie ou programmes en libre service		✓

## Produits pris en charge par Cisco Unified Communications

Cisco RMS prend en charge les principales technologies Cisco Unified Communications (tableau 3).

**Tableau 3.** Produits pris en charge par Cisco Unified Communications

Périphériques pris en charge	Standard	Premier
Routeurs Cisco *	✓	✓
Commutateurs Cisco *	✓	✓
<b>Communications unifiées</b>		
Cisco Unified Communications Manager versions 4.0 à 7.0	✓	✓
Cisco Unified Communications Manager Express	✓	✓
Cisco Unified Communications Manager Business	✓	✓
Cisco Unity® versions 4.0 à 7.0	✓	✓
Cisco Unity Express versions 2.0 à 3.0	✓	✓
Cisco Unity Connection versions 1.0 à 2.0	✓	✓
Cisco Unified Presence 6.0		✓
Cisco Unified Mobility Manager 1.0		✓
Cisco Unified MeetingPlace versions 5.0 à 6.0		✓
Cisco Unified MeetingPlace Express		✓
Cisco Gatekeeper	✓	✓
Cisco Unified Survivable Remote Site Telephony (SRST)	✓	✓
Passerelle voix analogique Cisco VG248 à 48 ports	✓	✓
Cisco Unified Contact Center Express		✓
Cisco Unified Mobile Communicator	✓	✓
Cisco Unified Personal Communicator	✓	✓
Cisco IP Communicator	✓	✓
Téléphone IP Cisco	✓	✓
Passerelles de réseau téléphonique commuté publique (Public Switched Telephone Network : PSTN) Cisco		✓
<b>Principaux sous-composants logiciels</b>		
Microsoft Exchange	✓	✓
SQL	✓	✓
Domino	✓	✓
<b>Systemes d'exploitation</b>		
Microsoft Windows 2000	✓	✓
Microsoft Windows 2003	✓	✓
Red Hat Linux	✓	✓
<b>Composants matériels généraux</b>		
Matériel Cisco MCS	✓	✓
Matériel HP, IBM et Sun approuvé par Cisco	✓	✓
<b>Passerelles universelles et serveurs d'accès</b>		
Logiciels de la gamme Cisco AS5100	✓	✓
Logiciels de la gamme Cisco AS5200	✓	✓
Logiciels de la gamme Cisco AS5300	✓	✓
Logiciels de la gamme Cisco AS5400	✓	✓
Logiciels de la gamme Cisco AS5800	✓	✓
<b>Infrastructure principale</b>		
Système de noms de domaine (DNS)	✓	✓
Protocole NTP (Network Time Protocol)	✓	✓

\* Surveillance uniquement

## Avantages

Cisco RMS Unified Communications vous fait profiter des avantages suivants :

- Tirez immédiatement parti des avantages offerts par les solutions Cisco Unified Communications en appliquant les meilleures pratiques de l'industrie pour gérer votre réseau convergé. Profitez en outre de notre expertise en matière de réseau et de communication unifiée, ainsi que de nos outils innovants
- Améliorez la disponibilité de votre système et réduisez l'impact financier et commercial des pannes grâce à la surveillance proactive de votre réseau convergé, au diagnostic et à la résolution des incidents
- Simplifiez vos opérations en nous déléguant les tâches quotidiennes de gestion de votre réseau
- Réduisez votre coût total de possession en réduisant vos dépenses opérationnelles et en améliorant l'efficacité de votre réseau et de votre personnel.
- Améliorez votre capacité à adopter des technologies avancées en appliquant des processus et des méthodes de gestion éprouvés à votre infrastructure
- Donnez-vous les moyens d'accélérer les prises de décision relatives à votre réseau grâce aux informations détaillées disponibles 24 h/24 sur le portail de gestion Cisco, aux rapports de performances, aux statuts des tickets en cours et traités et aux informations d'inventaires

Avec les services Cisco RMS Unified Communications, Cisco assure la gestion continue et à distance de vos applications et équipements Cisco Unified Communications pour vous assurer de leur disponibilité, de leur sécurité, de leur haut niveau de performance et du soutien qu'ils apportent à vos objectifs commerciaux.

## À propos de Cisco Remote Operations Services

Cisco Remote Operation Services (ROS) offre un ensemble de services conçus pour gérer, surveiller et protéger de façon proactive et à distance des réseaux complexes et des technologies avancées, sur la base du modèle opérationnel ITIL®. Cisco ROS permet d'anticiper, d'identifier et de résoudre les problèmes plus précisément, plus efficacement et pour un coût inférieur à celui d'une gestion autonome pour la plupart des clients. Cisco ROS aide nos clients à atteindre rapidement les objectifs professionnels offerts par les technologies avancées Cisco sans devoir gérer la complexité des problèmes liés au personnel informatique, ni se soucier de l'irrégularité des performances du réseau que craignent les clients dans le cadre de telles mises en œuvre.

## Pourquoi choisir les services Cisco ?

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

L'approche exclusive de Cisco, prenant en compte le cycle de vie des services, définit les activités requises à chaque phase du cycle de vie du réseau pour offrir un service d'une qualité irréprochable. Notre méthodologie collaborative associant les forces de Cisco, de son réseau de partenaires expérimentés et de ses clients nous permet d'atteindre d'excellents résultats.

## Disponibilité et commandes

Les services Cisco RMS Unified Communications sont disponibles partout dans le monde. Les conditions de prestation de services peuvent varier d'une région à l'autre.

## Pour plus d'informations

Pour plus d'informations à propos de ce service et des autres solutions Cisco RMS, consultez le site [www.cisco.com/go/rms](http://www.cisco.com/go/rms) ou contactez votre interlocuteur local.



**Siège social aux États-Unis**  
Cisco Systems, Inc.  
San José, Californie

**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 agences à travers le monde. Les adresses, numéros de téléphone et de fax sont répertoriés sur le site Web de Cisco à l'adresse [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

CODE, CCENT, Cisco Eos, Cisco HealthPresence, le logo Cisco, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco StadiumVision, Cisco TelePresence, Cisco WebEx, 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, Bringing the Meeting To You, Catalyst CCDA, CDR CCIE, CCIR CCNA, CCNR CCSP 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, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQuick Study, IronPort, le logo IronPort, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MeetingPlace Chime Sound, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, 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 d'autres pays.

Toutes les autres marques mentionnées dans ce document ou sur le site Web sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. Le mot « partenaire » n'implique nullement une relation de partenariat entre Cisco et toute autre entreprise. (0812R)