

Cisco TelePresence Essential Operate Service (Service Essential Operate de Cisco TelePresence)

Le service Cisco TelePresence® Essential Operate Service (Service Essential Operate de Cisco TelePresence) aide les entreprises à conserver une expérience de réunion Cisco TelePresence fiable et de qualité et à tirer le meilleur parti de leur investissement technologique.

Approche Cisco par cycle de vie de services



Vue d'ensemble du service

Dans l'environnement ultra-compétitif actuel, les entreprises efficaces dans leur manière de communiquer, de collaborer et de répondre au changement sont celles qui ont le plus de chances de réussir. Toutefois, bien que les entreprises aient accès à des outils de communication plus sophistiqués que jamais pour que leurs employés puissent rester connectés, rien ne permet encore de remplacer les réunions en face à face, qui pèsent de façon importante sur les budgets de voyage et la qualité de vie des employés.

Cisco TelePresence offre une nouvelle catégorie de communications et de collaboration en temps réel, qui associe technologie, environnement et services pour créer des expériences de réunions « en personne » sur le réseau. Les entreprises utilisant Cisco TelePresence peuvent accélérer la prise de décision, améliorer la continuité de l'activité en cas de catastrophes ou d'interruptions, et obtenir un avantage compétitif évident. Toutefois, pour profiter des avantages de cette solution, les entreprises doivent s'assurer que les éléments-clés de la solution Cisco TelePresence fonctionnent en permanence de façon optimale.

Le service Cisco TelePresence Essential Operate Service (Service Essential Operate de Cisco TelePresence) fournit une offre complète de services et de maintenance continue spécialement conçue pour la solution Cisco TelePresence. Ce service est disponible auprès de Cisco ou via un ensemble de partenaires Cisco ATP (Advanced Technology Provider, fournisseur de technologie de pointe),

disposant d'une grande expérience au niveau des réseaux ainsi que de Cisco® Unified Communications, et d'une formation spéciale en technologie de présence virtuelle. Ces partenaires mettent à profit les méthodologies éprouvées pour que les entreprises puissent bénéficier au plus vite des avantages de la technologie Cisco TelePresence. Avec des experts en présence virtuelle se concentrant sur la prise en charge de la solution, les entreprises peuvent se focaliser sur la transformation de leur activité.

Cisco TelePresence Essential Operate Service (Service Essential Operate de Cisco TelePresence)

Le service Cisco TelePresence Essential Operate Service (Service Essential Operate de Cisco TelePresence) aide les entreprises à réaliser les économies et les gains de productivité que permet la solution Cisco TelePresence, en fournissant une expérience de réunion fiable et de qualité. Les entreprises bénéficient d'un accès 7 jours sur 7, 365 jours par an, à un environnement d'assistance complet qui prend en charge tous les aspects de la technologie Cisco TelePresence, à savoir la voix et la vidéo, le logiciel et le matériel, via un seul service intégré.

Les entreprises bénéficient d'un accès permanent à des ingénieurs parfaitement formés qui disposent d'une excellente compréhension des produits et technologies de Cisco Unified Communications, et qui sont spécialisés dans les environnements de communications IP complexes. Cette assistance technique de niveau système, qu'elle soit fournie par Cisco ou par des partenaires Cisco ATP, peut aider les entreprises à résoudre rapidement et de façon rentable les problèmes relatifs à tout aspect de la solution Cisco TelePresence. En cas de problème d'ordre technologique, les administrateurs informatiques n'ont pas besoin de déterminer s'il se situe au niveau des aspects voix, vidéo ou IP de la solution. En effet, avec ce modèle d'assistance consolidé, un simple appel téléphonique permet de mettre en relation les administrateurs avec un ingénieur technique parfaitement formé, bénéficiant d'une expérience importante en problèmes complexes de réseau de communication IP. Ces ingénieurs peuvent rapidement identifier un

problème et, si nécessaire, faciliter la collaboration entre plusieurs experts en technologies de communications unifiées pour accélérer la résolution de tout problème lié à Cisco TelePresence.

Les entreprises bénéficient également d'un accès rapide à des pièces de rechange avec option d'installation sur site. Le service Cisco TelePresence Essential Operate Service (Service Essential Operate de Cisco TelePresence) comprend des options de livraison et de remplacement de pièces le jour ouvré suivant ou sous quatre heures le même jour ouvrable, en fonction des besoins de l'entreprise. Le service comprend des mises à jour constantes du système d'exploitation et des logiciels, y compris les mises à niveau logicielles majeures, pour permettre aux entreprises de bénéficier en permanence des toutes dernières fonctions et fonctionnalités. Les entreprises disposent également, via Cisco.com, d'un accès enregistré à un ensemble d'outils en ligne puissants et de pointe, permettant de développer l'autonomie et l'expertise en matière de communications IP du personnel informatique interne.

Le Tableau 1 répertorie les activités et produits livrables du service Essential Operate

Table 1. Activités et produits livrables du service Essential Operate

Activité	Produits livrables
Dépanner les incidents. Corriger les incidents. Remplacer les produits et périphériques de l'infrastructure réseau de réunion Cisco TelePresence. Fournir un accès aux mises à jour logicielles des applications, et notamment aux mises à niveau majeures.	Mises à jour logicielles et assistance à la maintenance. Options d'installation et de remplacement matériel avancé. Maintenance et versions mineures des logiciels d'application. Accès à la base de connaissances Cisco.com.

Avantages

Le service Cisco TelePresence Essential Operate Service (Service Essential Operate de Cisco TelePresence) permet aux entreprises de profiter pleinement des économies et des avantages en matière de souplesse commerciale qu'offre la technologie Cisco TelePresence, en fournissant une expérience de réunion constante et de qualité. Il permet en outre au personnel informatique de se concentrer sur sa principale activité et non plus sur la technologie Cisco TelePresence. Cette suite essentielle de services protège les entreprises contre les temps d'arrêt provoqués par des problèmes matériels et logiciels, et fournit l'assistance et l'expertise requises pour assurer un fonctionnement fluide des réseaux Cisco Unified Communications de pointe.

Le service Cisco TelePresence Essential Operate Service (Service Essential Operate de Cisco TelePresence) aide les entreprises à :

- gagner en sérénité en fournissant une assistance opérationnelle complète pour tous les aspects de la solution Cisco TelePresence via un seul environnement d'assistance dédié ;
- assurer de façon efficace l'assistance des éléments-clés de la solution Cisco TelePresence tout en contrôlant les coûts opérationnels ;
- éviter les retards opérationnels coûteux, les interruptions de service et les temps d'arrêt du système via un accès à des outils, des processus et une expertise Cisco TelePresence dédiés ;
- améliorer les performances et la disponibilité de la solution Cisco TelePresence pour mieux répondre aux besoins professionnels ;
- éviter les longs cycles d'assistance supplémentaires et les temps d'arrêt prolongés via une collaboration étroite entre le personnel informatique interne et les experts Cisco TelePresence ;
- améliorer la productivité informatique en réduisant le nombre d'appels requis pour résoudre les problèmes d'assistance technique.

Résumé

La technologie Cisco TelePresence peut changer radicalement la façon dont les employés communiquent et aider les entreprises à collaborer et à répondre au changement plus efficacement que par le passé. Cette solution ne peut toutefois procurer ces avantages que lorsque les entreprises conservent une expérience de réunion fiable et de qualité. Le service Cisco TelePresence Essential Operate Service (Service Essential Operate de Cisco TelePresence) offre aux entreprises la tranquillité d'esprit dont elles ont besoin pour déployer et exploiter en toute confiance les solutions Cisco TelePresence innovantes.

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 le monde actuel, qui exige une meilleure intégration des individus, des informations et des idées, le réseau est devenu 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 son réseau de partenaires expérimentés et de ses clients, il est possible d'atteindre d'excellents résultats.

Informations relatives à la disponibilité et aux commandes

Le service Cisco TelePresence Essential Operate Service (Service Essential Operate de Cisco TelePresence) est disponible dans le monde entier. Les détails peuvent varier d'une région à l'autre.

Informations complémentaires

Pour plus d'informations sur le service Cisco TelePresence Essential Operate Service (Service Essential Operate de Cisco TelePresence) ou d'autres services Cisco, visitez le site www.cisco.com/go/telepresenceservices, ou contactez votre gestionnaire de compte Cisco.

Services Cisco.
Making Networks Work.
Better Together.



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

CCDE, CCENT, CCSI, Cisco Eos, Cisco Explorer, Cisco HealthPresence, Cisco IronPort, le logo Cisco, Cisco Nurse Connect, Cisco Pulse, Cisco SensorBase, Cisco StackPower, Cisco StadiumVision, Cisco TelePresence, Cisco TrustSec, Cisco Unified Computing System, Cisco WebEx, DCE, Flip Channels, Flip for Good, Flip Mino, Flipshare (Design), Flip Ultra, Flip Video, Flip Video (Design), Instant Broadband et Welcome to the Human Network sont des marques commerciales ; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Cisco Capital, Cisco Capital (Design), Cisco.Financed (Stylized), Cisco Store, Flip Gift Card et One Million Acts of Green sont des marques de service ; Access Registrar, Aironet, AllTouch, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, le logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, le logo Cisco Systems, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, Continuum, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Explorer, Follow Me Browsing, GainMaker, iLNX, IOS, iPhone, IronPort, le logo IronPort, Laser Link, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MeetingPlace Chime Sound, MGX, Networkers, Networking Academy, PCNow, PIX, PowerKEY, PowerPanels, PowerTV, PowerTV (Design), PowerVu, Prisma, ProConnect, ROSA, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, WebEx et le logo WebEx sont des marques déposées de Cisco et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays.

Toutes les autres marques commerciales mentionnées dans ce document ou sur le site Web sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du terme « partenaire » n'implique pas de relation de partenariat entre Cisco et toute autre entreprise. (1002R)