

Cisco Collaboration Optimization Services



Optimisez votre solution de collaboration à l'aide du savoir-faire et des meilleures pratiques de Cisco

Optimisation de votre architecture

Aujourd'hui, l'innovation et la souplesse de l'entreprise reposent sur l'aptitude à communiquer avec tout le monde, partout et depuis n'importe quel périphérique. Pour y parvenir, Cisco vous fournit l'architecture adaptée : Cisco Collaboration. Grâce à elle, votre entreprise peut bénéficier de la prochaine vague de croissance, d'innovation et de productivité.

L'architecture Cisco Collaboration s'attaque aux complexités commerciales et technologiques actuelles en intégrant des solutions de voix, de collaboration client, de vidéo, de conférence et de réseaux sociaux. La tendance est en effet à la convergence des architectures réseau sur l'ensemble des applications, périphériques et technologies. Dans ce contexte, les équipes d'assistance de votre entreprise ont besoin d'une infrastructure de collaboration pour pouvoir répondre au mieux aux innovations commerciales et faire face aux transitions du marché.

Les Services Cisco Advanced proposent des services architecturaux qui stimulent l'innovation en s'appuyant sur des compétences de mise en réseau et les meilleures pratiques. Notre objectif est de fournir un service d'abonnement étroitement intégré, complet et souple. Il doit assurer la prise en charge des technologies suivantes :

- Solutions de communications unifiées de Cisco
- Cisco Customer Collaboration
- Solution de vidéo commerciale Cisco
- Solution de messagerie et de conférence Cisco
- Solution de collaboration sociale Cisco

« Les technologies de communications unifiées et de collaboration de Cisco modifient la manière dont nous abordons les activités de l'université. »

- Bob Johnson, directeur principal de l'infrastructure de communications, Duke University

Une approche globale orientée vers l'optimisation

Pour gérer votre solution Cisco Collaboration, les services Cisco Collaboration Optimization Services appliquent une approche complète pour l'évaluation et l'optimisation des secteurs essentiels de votre entreprise. Ils tirent également profit de cette vision pour formuler des recommandations. Les experts examinent différents aspects de votre entreprise, et s'intéressent notamment à la gestion commerciale, à la gestion des opérations, aux interactions avec les clients et aux performances du système. Grâce aux services Cisco Collaboration Optimization Services, vous avez la certitude de réaliser des investissements stratégiques cohérents et de créer un environnement collaboratif souple, réactif et solide. En somme, vous déployez un système propice à la réussite de vos activités.

Cisco propose une large gamme de services qui permet aux entreprises d'aligner leurs processus commerciaux et technologiques. Les services Cisco Collaboration Optimization Services vous aident à valoriser vos investissements dans la plate-forme de collaboration. Ils concentrent leurs activités sur l'amélioration de l'efficacité de la solution Cisco Collaboration et accompagnent votre équipe au cours de la phase de gestion du cycle de vie.

Prise en charge des Services d'optimisation de la collaboration

Les Services Cisco participent à la prise en charge et à la gestion de vos activités. Ils sont composés de quatre groupes coordonnés :

Audits et évaluations : garantie du fonctionnement optimal de votre infrastructure Cisco Collaboration et identification des moyens d'atteindre vos objectifs en matière de performances. Ces services réalisent un examen approfondi de votre infrastructure, des activités de votre entreprise et de vos processus de gestion commerciale. Ils renforcent également la base de connaissances de votre équipe d'assistance en lui transmettant les meilleures pratiques. Ces évaluations permettent de générer des rapports détaillant les conclusions des experts (concernant les lacunes et les risques et fournissant des recommandations) au fur et à mesure de la mise en œuvre des changements souhaités.

Assistance à l'optimisation : permet de maintenir en conditions opérationnelles, de faire évoluer et d'aligner la conception et la résilience de votre système (la résilience est la capacité de conserver des niveaux de service acceptables lors de périodes de dysfonctionnement). Parallèlement, votre exposition aux risques est réduite. Ces services vous fournissent des consultations pour l'architecture et la conception, permettant de préparer la croissance à venir et les besoins futurs de l'entreprise.

Gestion des opérations : amélioration des compétences de votre équipe dans le domaine de la gestion des changements, des imprévus et des problèmes récurrents associés aux nouveaux besoins de votre entreprise.

Connaissances et apprentissage : les experts fournissent à votre équipe les outils et les connaissances nécessaires à l'alignement de vos besoins en gestion du réseau, tout en accélérant la transition et l'adoption de votre investissement.

Audits et évaluations

Avant d'envisager la mise en œuvre de nouvelles technologies ou applications au sein de votre environnement, il est important d'établir une base de référence. Pour ce faire, les audits et les évaluations vous communiquent des conclusions et des recommandations détaillées, fondées sur l'identification des lacunes et sur la définition d'options de limitation des risques. Ces efforts proactifs sont le fruit des meilleures pratiques de Cisco, grâce auxquelles vous pouvez prendre des décisions plus éclairées en matière d'investissements informatiques. Le Tableau 1 ci-dessous décrit les produits, les activités et les bénéfices potentiels de chaque service.

Tableau 1. Audits et évaluations : résumé des produits, des activités et des bénéfices

Produits	Activité	Bénéfices : vous aide à...
Rapport de recommandations logicielles proactives	<ul style="list-style-type: none"> Évaluation et identification des niveaux et fonctionnalités logiciels actuels pour s'assurer qu'ils sont adaptés aux besoins actuels et futurs Établissement du processus et de la fréquence de la gestion proactive des mises à niveau logicielles 	<ul style="list-style-type: none"> Planifier et identifier les procédures à suivre pour les mises à niveau
Audit du système/ de la stabilité	<ul style="list-style-type: none"> Examen du système et des applications existants en identifiant les problèmes qui peuvent affecter les performances de votre système de collaboration 	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer les performances du système et identifier les écarts qui peuvent affecter l'architecture et les capacités existantes
Alerte de sécurité logicielle/Analyse des risques logiciels	<ul style="list-style-type: none"> Analyse proactive des avis de sécurité générés par Cisco lors de l'identification de problèmes de sécurité pouvant avoir une incidence sur les produits Cisco Prise des mesures nécessaires à la réparation et/ou à la protection de votre réseau vis-à-vis des risques de sécurité 	<ul style="list-style-type: none"> Comprendre et évaluer la vulnérabilité de la structure et résoudre les problèmes liés aux effets négatifs de votre solution
Évaluation de la sécurité	<ul style="list-style-type: none"> Examen de l'infrastructure du client pour identifier les atteintes potentielles à la sécurité Génération d'un rapport sur l'évaluation approfondie de la sécurité, de recommandations et d'une analyse des risques liés aux éléments essentiels de la solution 	<ul style="list-style-type: none"> Limiter les risques liés à la sécurité identifiés au sein de votre environnement de collaboration
Stratégie d'application	<ul style="list-style-type: none"> Étude des applications, des opérations et des processus existants pour créer une feuille de route applicable sur une durée de 2 à 3 ans Identification des dépendances et des composants architecturaux essentiels à la prise en charge d'un système mature 	<ul style="list-style-type: none"> Identifier la feuille de route applicative appropriée pour stimuler la croissance à long terme
Alignement de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> Étude des besoins/impératifs commerciaux et des initiatives prévues Examen de l'intégrité de votre stratégie de collaboration et de l'alignement de votre entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> Aligner les acteurs principaux sur la solution Vous concentrer sur votre secteur d'activités et sur les stratégies de collaboration initiées à l'échelle de l'entreprise
Étude de la conception de l'architecture	<ul style="list-style-type: none"> Accent mis sur l'alignement des objectifs commerciaux sur les activités de planification existantes et futures Évaluation des besoins du système et de la conception d'architecture pour stimuler l'évolutivité, introduire de nouvelles technologies et des changements destinés à étendre le système, augmenter l'efficacité et autres sujets connexes 	<ul style="list-style-type: none"> Aligner la planification future sur vos objectifs commerciaux et technologiques prévus
Services de gestion des changements dans la collaboration	<ul style="list-style-type: none"> Mise à disposition de processus, d'outils et de techniques personnalisés destinés à votre équipe. Ces différents éléments sont destinés à aider votre entreprise à réaliser les changements et à contourner les obstacles entravant une adoption rapide et efficace des nouvelles technologies 	<ul style="list-style-type: none"> Déterminer le niveau de préparation de votre entreprise au changement Mobiliser l'attention et stimuler l'adoption à l'aide d'un programme de gestion des changements réussi Augmenter la productivité en fournissant les connaissances nécessaires à l'établissement de méthodes de collaboration efficaces

Assistance à l'optimisation

L'ensemble des services des TI éprouve des difficultés à rester à la pointe de la technologie et à conserver la disponibilité de leur système. Les services Cisco Collaboration Optimization Services communiquent les meilleures pratiques et les normes du secteur pour vous aider à relever les nombreux défis pratiques et techniques communs inhérents au développement d'un plan de croissance et d'extension du réseau. Nos Services d'assistance à l'optimisation sont conçus pour évaluer vos critères de conception existants, en les mettant en perspective avec les objectifs de croissance et d'extension futurs. Le tableau 2 ci-dessous présente les produits, les activités et les bénéfices potentiels de chaque service.

Tableau 2. Assistance à l'optimisation : résumé des produits, des activités et des bénéfices

Produits	Activité	Bénéfices : vous aide à....
Assistance permanente à la conception	<ul style="list-style-type: none"> Évaluation de la convivialité, de l'évolutivité, des composants de sécurité, de l'infrastructure et des pratiques de l'entreprise utilisées lors du déploiement de la solution de collaboration 	<ul style="list-style-type: none"> Augmenter la vitesse de déploiement d'une solution de collaboration Réduire le coût total d'acquisition
Assistance pour la mise à niveau à distance	<ul style="list-style-type: none"> Assistance pour la mise à niveau de composants spécifiques de votre solution de collaboration, au moyen de procédures documentées et de protocoles de test 	<ul style="list-style-type: none"> Réduire les risques d'arrêt et d'erreurs potentielles provoqués par des mises à niveau matérielles ou logicielles
Assistance à la mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> Maintien de la continuité du projet et évolution du processus, après la réalisation de la phase de planification et de conception du projet 	<ul style="list-style-type: none"> Réduire le temps de mise en œuvre en résolvant rapidement les problèmes Augmenter la disponibilité et les performances

Produits	Activité	Bénéfices : vous aide à...
Tests réseau	<ul style="list-style-type: none"> Validation et vérification du niveau de préparation de votre réseau, par l'intermédiaire d'une série d'évaluations, de tests en laboratoire et de tests élémentaires 	<ul style="list-style-type: none"> Accélérer votre retour sur investissement (ROI) et le niveau de préparation opérationnelle de votre solution réseau
Migration Fast Track	<ul style="list-style-type: none"> Produit conçu pour aider les clients à limiter les risques liés à la transition de la version existante de Cisco Unified Communications vers la nouvelle version Cisco Unified Communications Manager 	<ul style="list-style-type: none"> Stimuler la productivité Stimuler l'innovation commerciale Réduire la complexité de l'infrastructure des TI
Étude de la conception des scripts	<ul style="list-style-type: none"> Identification et justification des lacunes dans les flux de conception et des scripts, et aide à l'établissement de scripts cohérents et de normes reproductibles 	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer la satisfaction client en identifiant des moyens plus efficaces de développement des scripts et des flux d'appels
Découverte des rapports	<ul style="list-style-type: none"> Aide à la planification et à la conception de rapports définissables par le client au moyen de sessions de découverte répondant aux besoins de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer la productivité et l'efficacité, grâce à la génération de rapports de gestion des performances basés sur vos impératifs commerciaux
Planification de la capacité	<ul style="list-style-type: none"> Établissement d'une base de référence et analyse de l'impact de la croissance sur votre configuration existante 	<ul style="list-style-type: none"> Optimiser la disponibilité des systèmes pour assurer le maintien de performances optimales
Transformation de la gestion commerciale	<ul style="list-style-type: none"> Analyse de vos activités de gestion commerciale pour établir une évaluation de référence de six éléments stratégiques : routage, libre service, gestion, agent, modèle opérationnel et capacités du système 	<ul style="list-style-type: none"> Aligner votre stratégie de collaboration sur vos objectifs au moyen de processus améliorés et d'efficacité technologique
Conseils aux entreprises	<ul style="list-style-type: none"> Mise à disposition d'une gamme d'offres de services conçus pour vous aider à aligner vos impératifs, vos priorités et vos obligations commerciaux et informatiques 	<ul style="list-style-type: none"> Alignement des besoins informatiques sur les priorités et les impératifs de votre entreprise Stimuler la valeur commerciale en se démarquant de la concurrence, en favorisant la souplesse de l'entreprise et en accélérant la mise sur le marché
Planification de la stratégie de migration	<ul style="list-style-type: none"> Organisation d'ateliers destinés à planifier une migration sans heurt, en évaluant votre environnement existant : expérience des clients et des agents, mesures et rapports commerciaux, opérations et assistance, et planification de l'architecture et de la technologie. 	<ul style="list-style-type: none"> Accélérer la migration de votre ancienne solution vers la future plate-forme.
Conseil en stratégie	<ul style="list-style-type: none"> Développement des stratégies cibles existantes et futures, par l'intermédiaire d'ateliers et d'entretiens réalisés avec les acteurs principaux 	<ul style="list-style-type: none"> Identifier le retour sur investissement des besoins existants et futurs de l'infrastructure sur le long terme
Service d'analyse et de génération de rapports	<ul style="list-style-type: none"> Prestation de services de conseils accompagnant les clients dans le déploiement et l'utilisation du portail Cisco TARS (Service d'analyse et de rédaction de rapports sur la téléprésence) 	<ul style="list-style-type: none"> Consolider les données réunies au sein du système de vidéo commerciale pour améliorer les niveaux de performance et optimiser l'utilisation
Services d'ingénierie personnalisés : développement, rapports et assistance	<ul style="list-style-type: none"> Développement et assistance personnalisés pour des solutions d'ingénierie pouvant inclure des intégrations pour d'autres applications et bases de données, des rapports définis par le client, et une assistance à distance pour diagnostiquer les pannes et remettre le système en état de fonctionnement 	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer l'expérience et la satisfaction client Améliorer les prises de décisions en matière de gestion commerciale, grâce à la génération de rapports efficaces Limiter les risques associés aux pannes des applications personnalisées
Services de conseils et d'analyse	<ul style="list-style-type: none"> Planification, identification des besoins, analyse et conception des travaux pour le déploiement et/ou la mise à niveau futur(e) 	<ul style="list-style-type: none"> Définir les capacités requises pour le déploiement ou la mise à niveau
Expert technique (SME)	<ul style="list-style-type: none"> Assistance technique générale pour vous accompagner dans le cadre du développement, du déploiement et de la planification du logiciel de collaboration de votre entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> Obtenir des informations clés, grâce à des experts en matière d'architecture, d'ingénierie ou toute autre compétence de développement

Gestion des opérations

Une gestion efficace des opérations joue un rôle prépondérant dans l'amélioration de votre solution de collaboration, tout en vous aidant à réaliser vos objectifs d'innovation et de créativité, et en optimisant vos prises de décisions. Pour maintenir votre position concurrentielle et conserver vos compétences fondamentales, vous devez pallier la complexité de vos secteurs d'exploitation. Pour ce faire, la gamme complète de solutions Cisco Collaboration est là pour vous accompagner. Pour stimuler l'amélioration continue de votre cycle d'activité, vous devez élaborer des plans et analyser vos processus existants. Cette stratégie vous permettra d'identifier les lacunes. Le tableau 3 ci-dessous décrit les produits, les activités et les bénéfices potentiels de chaque service.

Tableau 3. Gestion des opérations : résumé des produits, des activités et des bénéfices

Produits	Activité	Bénéfices : vous aide à...
Assistance pour les changements	<ul style="list-style-type: none"> • Prestation d'un service d'assistance à distance lors des périodes de gestion des changements programmées, pour la mise en œuvre de mises à niveau ou de changements majeurs destinés à stabiliser votre environnement 	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer la productivité, en optimisant l'évolutivité, la conformité des fonctionnalités, la sécurité et l'adhésion aux meilleures pratiques
Assistance pour la gestion des incidents et des problèmes	<ul style="list-style-type: none"> • Réalisation d'activités préventives proactives pour réduire l'effet négatif des incidents imprévus et des problèmes récurrents 	<ul style="list-style-type: none"> • Réduire les incidents récurrents • Améliorer le taux de réussite de l'analyse des causes fondamentales, à l'aide d'outils et de configurations basés sur les bonnes pratiques
Analyse de la gestion des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • Valorisation des bonnes pratiques Cisco et de la structure ITILv3 (Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information, 3e version) pour identifier les possibilités d'amélioration 	<ul style="list-style-type: none"> • Réduire les risques de pertes potentielles de revenus, en augmentant la disponibilité des réseaux et des services
Service de résolution des lacunes	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation d'ateliers abordant les problèmes opérationnels communs rencontrés par le personnel et les experts, et gestion proactive des problèmes 	<ul style="list-style-type: none"> • Stimulation de la réussite et augmentation de la vitesse d'adoption des technologies, tout en renforçant la pertinence du service des TI
Développement d'un guide d'exploitation	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation d'un atelier à distance pour rassembler vos impératifs dans un guide d'exploitation. Ce guide sera le document de référence pour l'assistance réactive et proactive. 	<ul style="list-style-type: none"> • Développement d'un document de référence, basé sur des décisions et des orientations, pour établir un plan d'action efficace à partir d'un scénario donné
Assistance pour la gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Étude de dossiers ouverts auprès du centre d'assistance technique Cisco. Ce service aide votre équipe à réaliser le suivi et à résoudre les problèmes, et fournit des recommandations et des mesures pour éviter la répétition de problèmes semblables à l'avenir 	<ul style="list-style-type: none"> • Accélérer l'assistance pour le suivi et les retours d'informations sur les réaffectations ouvertes
Étude de l'assistance opérationnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Valorisation des meilleures pratiques Cisco et du cadre ITILv3 pour analyser les lacunes et élaborer des plans d'amélioration des points sur lesquels l'assistance opérationnelle nécessite une attention particulière, parce qu'ils sont essentiels à la réalisation d'objectifs d'excellence opérationnelle et de disponibilité des services 	<ul style="list-style-type: none"> • Élaboration d'une infrastructure opérationnelle et de plans de préparation de l'assistance pour accélérer la réussite de la mise en œuvre
Assistance pour la collaboration sociale	<ul style="list-style-type: none"> • Établissement d'un programme d'assistance à distance pour la solution Cisco WebEx Social, comprenant le dépannage et un service d'assistance continue au déploiement 	<ul style="list-style-type: none"> • Pallier efficacement et rapidement les problèmes liés à la mise en œuvre ou à la mise à niveau d'une solution Cisco WebEx Social

Connaissances et apprentissage

L'intégration d'employés expérimentés améliore la productivité et la disponibilité du réseau, et accélère l'adoption des nouvelles technologies. En offrant à vos employés les outils et formations adaptés, vous leur permettez de se familiariser plus rapidement avec les équipements, et vous optimisez l'adoption des nouvelles solutions. Grâce à nos Services de connaissances et d'apprentissage, vos employés sont au courant des dernières nouveautés technologiques et ont la possibilité de consulter de la documentation technique. Le tableau 4 ci-dessous présente un résumé des produits, des activités et des bénéfices potentiels de chaque service.

Tableau 4. Connaissances et apprentissage : présentation des produits, des activités et des bénéfices potentiels

Produits	Activité	Bénéfices : vous aide à...
Session de transfert des connaissances	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation de sessions éducatives avec un expert technique des Services Cisco, possédant un savoir-faire et une expérience relatifs à votre environnement réseau 	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer les compétences de votre personnel, notamment en techniques de dépannage, afin de réduire les interruptions d'activité
Services d'éducation WebEx University	<ul style="list-style-type: none"> • Programme de formation à la solution Cisco Collaboration pour les administrateurs, les utilisateurs et les formateurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer les connaissances de votre personnel sur la solution Cisco Collaboration et sur ses capacités
Service de connaissances modulaires sur la collaboration	<ul style="list-style-type: none"> • Accès aux meilleures pratiques et à la bibliothèque de connaissances techniques de Cisco consacrée aux produits Cisco Collaboration 	<ul style="list-style-type: none"> • Éviter les problèmes communs et accélérer la phase d'apprentissage en donnant les moyens aux professionnels informatiques d'identifier rapidement les guides techniques et opérationnels dont ils ont besoin
Centre de référence de la collaboration	<ul style="list-style-type: none"> • Accès aux produits et aux documents d'ingénierie de référence Cisco, adaptés à votre architecture de collaboration existante 	<ul style="list-style-type: none"> • Approfondir vos connaissances sur votre solution Cisco Collaboration existante afin d'accroître vos compétences et vos capacités d'assistance

Suivi de la valeur ajoutée par rapport aux indicateurs de réussite

Il est primordial que la valeur ajoutée des services Cisco Collaboration Optimization Services soit constamment alignée sur les objectifs et les indicateurs de réussite de votre entreprise. Cisco procède à des revues d'activité périodiques pour s'assurer que votre direction et vous-même êtes informés de la prestation des services, pour vous communiquer les problèmes et les préoccupations liés aux performances, et pour planifier les activités futures.

Optimisation de la fondation

Pour obtenir une assistance pour les technologies avancées déployées sur votre réseau convergé, vous pouvez solliciter d'autres services d'optimisation de Cisco. Ils s'occupent notamment des technologies suivantes :

- **Réseaux sans frontières** : LAN sans fil, sécurité
- **Centre de données** : évaluation de la stratégie et de l'architecture, distribution et prestation des applications, performances du réseau applicatif, systèmes de traitement unifié, réseau de zone de stockage, trame unifiée (commutation)
- **Réseau** : réseau, performances et sécurité des réseaux filaires et sans fil

Pourquoi choisir les Services Cisco ?

Optimisez vos investissements technologiques grâce aux services intelligents et personnalisés proposés par Cisco et ses partenaires. S'appuyant sur une grande expérience en matière de mise en réseau et un vaste réseau de partenaires, les Services Cisco vous permettent de planifier, concevoir et exécuter votre réseau de façon à en faire une puissante plate-forme professionnelle. Que vous cherchiez à saisir rapidement de nouvelles occasions de répondre aux attentes plus importantes des clients, à améliorer l'efficacité afin de réduire les coûts, à limiter les risques ou à accélérer la croissance, nous avons le service qu'il vous faut.

Disponibilité et commandes

Les services Cisco Collaboration Optimization Services sont disponibles dans le monde entier et peuvent être achetés auprès de Cisco et des partenaires certifiés Cisco. Les conditions de prestation de services peuvent varier d'une région à l'autre et dépendent des options choisies lors de l'abonnement.

Informations complémentaires

Pour en savoir plus sur les services Cisco Collaboration Optimization Services, visitez le [site des Services](#) ou contactez votre représentant local des Services Cisco.

Cisco services. smarter *together* 



Siège social pour les Amériques
Cisco Systems, Inc.
San Jose, Californie

Siège social Asie/Pacifique Cisco
Systems (États-Unis) Pte. Ltd
Singapour

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

Cisco compte plus de 200 agences à travers 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.

 Cisco et le logo Cisco sont des marques de commerce ou des marques déposées de Cisco Systems, Inc. et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. Pour voir la liste des marques de commerce Cisco, rendez-vous à l'adresse : www.cisco.com/go/trademarks. Les autres marques de commerce mentionnées dans le présent document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du terme « partenaire » n'implique pas une relation de partenariat entre Cisco et une autre entreprise. (1110R)