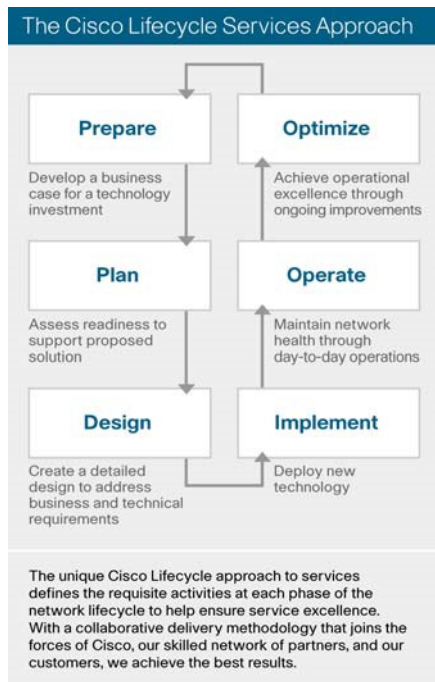


Service Cisco TelePresence Essential Operate

Le service Cisco TelePresence® Essential Operate aide les entreprises à garantir une expérience de réunion Cisco TelePresence fiable et de haute qualité ainsi qu'à retirer tous les bénéfices de leur investissement technologique.



Présentation du service

Dans l'environnement commercial fortement concurrentiel actuel, les entreprises en mesure de communiquer, de collaborer efficacement et de réagir rapidement mettent toutes les chances de succès de leur côté. Toutefois, bien que les organisations aient accès à des outils de communication toujours plus évolués pour permettre à leurs employés de rester connectés, il n'existe toujours pas de solution de substitution aux réunions en face à face, lesquelles exercent une lourde charge sur les budgets de déplacement et sur la qualité de vie des employés.

Cisco TelePresence offre une nouvelle classe de capacités de communication et de collaboration en temps réel qui combine technologies, environnement et services pour créer des expériences de réunion « en face à face » au moyen du réseau. Cisco TelePresence permet aux organisations d'accélérer les prises de décision, d'améliorer la continuité des activités suite à un sinistre ou à une interruption et de bénéficier d'un véritable avantage concurrentiel. Toutefois, pour pleinement tirer avantage de cette solution, les organisations doivent s'assurer que les éléments essentiels de la solution Cisco TelePresence fonctionnent de façon optimale à tout moment.

Le service Cisco TelePresence Essential Operate est une offre complète de services et d'assistance à la maintenance continue qui a été conçue spécifiquement pour la solution Cisco TelePresence. Ce service est disponible auprès de Cisco ou par l'intermédiaire d'un ensemble de partenaires ATP (Advanced Technology Provider) de Cisco possédant une expérience approfondie du réseau et des solutions de communications unifiées de Cisco® ainsi qu'une formation spécifique aux technologies de présence virtuelle. Ces partenaires s'appuient sur des méthodologies éprouvées pour optimiser les bénéfices pour l'entreprise de la technologie Cisco TelePresence. En s'appuyant sur des experts de la présence virtuelle qui concentrent leurs efforts sur la prise en charge de la solution, les entreprises peuvent se concentrer sur leur propre transformation.

Service Cisco TelePresence Essential Operate

Le service Cisco TelePresence Essential Operate aide les entreprises à réaliser les économies et les gains de productivité que la solution Cisco TelePresence rend possibles en délivrant une expérience de réunion fiable et de haute qualité. Les entreprises bénéficient d'un accès sept jours sur sept et 365 jours par an à un environnement complet d'assistance couvrant tous les aspects de la technologie Cisco TelePresence (voix et vidéo, logiciel et matériel), le tout dans le cadre d'un service intégré unique.

Les organisations bénéficient d'un accès dans le monde entier et 24 heures sur 24 à des experts techniques qui ont reçu une formation de haut niveau, possèdent une compréhension approfondie des produits et technologies Cisco Unified Communications et sont spécialisés dans les environnements de communication IP complexes. Qu'elle soit assurée par Cisco ou par l'un de ses partenaires ATP, cette assistance technique sur le plan système peut aider les organisations à résoudre rapidement et de façon économique les problèmes associés à tous les aspects de la

solution Cisco TelePresence. Si un problème survient sur le plan de la technologie, les administrateurs informatiques n'ont pas à déterminer s'il concerne l'aspect voix, vidéo, ou IP de la solution. Au lieu de cela, avec ce modèle d'assistance consolidée, un simple appel téléphonique met les administrateurs en relation avec un expert technique possédant une formation de haut niveau et une expérience approfondie des problèmes complexes qui affectent les réseaux de communication IP. Ces experts techniques sont capables d'identifier les problèmes rapidement et, si nécessaire, de faciliter la collaboration entre plusieurs experts de la technologie des communications unifiées afin d'accélérer la résolution de n'importe quel problème affectant Cisco TelePresence.

En outre, les entreprises bénéficient d'un accès rapide aux pièces de rechange, avec possibilité d'installation sur site. Le service Cisco TelePresence Essential Operate propose en option la livraison et le remplacement des pièces le jour ouvrable suivant ou sous quatre heures le même jour ouvrable, selon les besoins de l'organisation. Le service couvre la mise à jour continue des systèmes d'exploitation et des applications (y compris les mises à niveau logicielles majeures) afin d'aider les organisations à maintenir leurs applications à jour, avec les fonctions et fonctionnalités les plus récentes. Les entreprises bénéficient également d'un accès sur inscription à un ensemble de puissants outils en ligne à la pointe du secteur et de systèmes d'assistance interactifs au moyen du site Cisco.com, ce qui contribue à développer l'autonomie et l'expertise des communications IP du personnel informatique interne.

Le Tableau 1 montre les activités et les produits proposés par le service Essential Operate.

Tableau 1. Service Essential Operate - Activités et produits

Activité	Produits
Résolution des incidents	Mises à jour logicielles et assistance à la maintenance
Remédiation des incidents	Options de remplacement et d'installation de matériel avancé
Remplacement des produits et périphériques de l'infrastructure réseau de réunion Cisco TelePresence	Maintenance et versions mineures des applications
Accès aux mises à jour des applications, y compris les mises à niveau majeures	Accès à la base de connaissances Cisco.com

Bénéfices

Le service Cisco TelePresence Essential Operate permet aux organisations de retirer tous les bénéfices en termes d'économies et de souplesse qu'offre la technologie Cisco TelePresence en assurant une expérience de réunion homogène et de haute qualité. De plus, il permet au personnel informatique interne de se consacrer à ses activités essentielles et non à la technologie Cisco TelePresence. Cette suite essentielle de services protège les organisations contre les temps d'arrêt provoqués par les problèmes matériels et logiciels et fournit l'assistance et l'expertise nécessaires pour assurer le bon fonctionnement des réseaux de pointe Cisco Unified Communications.

Le service Cisco TelePresence Essential Operate aide les entreprises à atteindre les objectifs suivants :

- Être plus sereines en les aidant à assurer la prise en charge opérationnelle complète de tous les aspects de la solution Cisco TelePresence au moyen d'un environnement d'assistance dédié unique
- Assurer une prise en charge efficace des éléments essentiels de la solution Cisco TelePresence tout en contrôlant les coûts d'exploitation
- Éviter les retards opérationnels coûteux, les interruptions de service et les temps d'arrêt du système en bénéficiant d'un accès à des outils, des processus et une expertise dédiés à la solution Cisco TelePresence
- Améliorer les performances et la disponibilité de la solution Cisco TelePresence afin qu'elle réponde mieux aux besoins de l'entreprise
- Éviter les cycles d'assistance supplémentaires chronophages ainsi que les temps d'arrêt prolongés grâce à une collaboration étroite entre le personnel informatique interne et les experts Cisco TelePresence
- Accroître la productivité du personnel informatique en réduisant le nombre d'appels nécessaires à la résolution des problèmes d'assistance technique

Résumé

La technologie Cisco TelePresence peut changer radicalement la manière dont les employés communiquent et aider les entreprises à collaborer et à réagir au changement de façon plus efficace que jamais. Toutefois, cette solution ne peut apporter ces bénéfices que lorsque les organisations conservent une expérience de réunion fiable et de haute qualité. Le service Cisco TelePresence Essential Operate permet aux organisations d'avoir la sérénité nécessaire pour déployer et utiliser des solutions Cisco TelePresence innovantes en toute confiance.

Pourquoi choisir les services Cisco ?

Les Cisco Services développent des réseaux et des applications permettant une collaboration plus efficace entre les personnes qui les utilisent. Dans un monde où une plus forte intégration des individus, des informations et des idées est nécessaire, 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 occasions commerciales 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, nous pouvons atteindre d'excellents résultats.

Disponibilité et commandes

Le service Cisco TelePresence Essential Operate 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 ou sur d'autres services Cisco, visitez le site www.cisco.com/go/telepresenceservices ou contactez votre responsable de compte Cisco.

Cisco Services.
Making Networks Work.
Better Together.



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

Siège social en Asie-Pacifique
Cisco Systems (USA) 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.

CCDE, COENT, 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 services. 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 mentionnées dans ce document ou sur le site Web 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. (1002R)