

Service d'assistance Cisco Smart

FAQ pour les clients de Cisco

juillet 2015

Ce document aborde les questions fréquemment posées à propos du service d'assistance Cisco® Smart.



Aperçu du service Smart Assist

Le service d'assistance Cisco® Smart (Service d'assistance Smart) est une nouvelle offre de service qui ajoute de la valeur aux offres comportant des fonctionnalités intelligentes Cisco. Le service Smart Assist est un engagement consultatif et de soutien offert à distance pour les clients qui participent à l'offre de services intelligents de Cisco et qui souhaitent obtenir de l'aide pour effectuer l'installation, l'activation des fonctionnalités intelligentes et accélérer le gain en valeur en utilisant les fonctionnalités intelligentes.

Le service Smart Assist comprend une assistance à distance pour l'intégration, incluant l'installation du collecteur Cisco, l'enregistrement et l'accès au portail Cisco Smart Net Total Care™ (Smart Net Total Care), à une formation sur l'utilisation des fonctionnalités intelligentes, à la réconciliation deux fois par an du parc installé (nettoyage des données) et au service de soutien du centre d'assistance technique pour le portail Smart Net Total Care et les collectes. Ces services sont conçus pour aider les clients à tirer profit des fonctionnalités intelligentes et à les utiliser plus rapidement afin d'atteindre les résultats d'entreprise escomptés.

Le service Smart Assist remplace Smart Net Total Care/NLS1, qui ne sera plus disponible à l'achat ou en renouvellement à partir du 27 septembre 2015 suite à la convergence de Cisco SMARTnet™ et des services Smart Net Total Care. Le service Smart Assist sera disponible à la vente à partir du 27 juillet 2015.

- Q.** Quels sont les avantages d'utiliser le système d'assistance Smart?
R. Le système d'assistance Smart Assist fournit une assistance à l'intégration (installation du collecteur, configuration du portail Smart Net Total Care et formation sur les fonctionnalités intelligentes), réconciliation deux fois par an du parc installé et soutien continu du centre d'assistance technique de Cisco pour le portail et les collectes. Ce service peut aider les clients à utiliser plus rapidement les fonctionnalités intelligentes. En accélérant l'activation des fonctionnalités intelligentes, vous réduisez le temps nécessaire pour visualiser votre parc installé et réaliser les avantages commerciaux associés à l'utilisation des fonctionnalités intelligentes - comme l'efficacité opérationnelle, la résolution plus rapide des problèmes, l'amélioration de la conformité et la diminution des risques - plus rapidement. Et avec la réconciliation périodique des données, ainsi que le soutien technique continu pour le portail et les collectes, vous disposerez de toute l'aide dont vous avez besoin pour tirer profit au maximum de vos fonctionnalités intelligentes.
- Q.** Si vous avez déjà acheté le service Smart Net Total Care et installé le collecteur Cisco, pourquoi devriez-vous acheter le service Smart Assist?
R. Le service Smart Assist offre un suivi supplémentaire lors du téléchargement du collecteur et des autres données sur le portail Smart Net Total Care ainsi qu'une formation supplémentaire sur l'utilisation des fonctionnalités intelligentes. Il offre également une réconciliation améliorée du parc installé (deux fois par an) et un soutien technique du centre d'assistance technique (TAC) pour le portail Smart Net Total Care et les collectes. Le service Smart Net Total Care mis à niveau comprend seulement le soutien communautaire pour le portail Smart Net Total Care et les collectes.

- Q.** De quelle façon le service Smart Assist affecte-t-il mon contrat existant Smart Net Total Care/NLS1?
- R.** Votre contrat Smart Net Total Care/NLS1 sera pris en charge jusqu'à l'expiration du contrat. Le service Smart Assist remplace Smart Net Total Care/NLS1, qui sera retiré du marché le 27 septembre 2015 suite à la convergence de SMARTnet et de Smart Net Total Care pour devenir le Service Smart Net Total Care. Lors du renouvellement ou avant celui-ci à partir du 27 juillet 2015, vous pouvez acheter le Service Smart Net Total Care prérequis ou toute autre offre de service offrant des fonctionnalités intelligentes au besoin ainsi que le service Smart Assist pour continuer à recevoir le service d'intégration, de réconciliation du parc installé et de soutien technique pour le portail et les collectes en plus des services améliorés (une réconciliation supplémentaire du parc installé par an et une formation plus approfondie sur les fonctionnalités intelligentes).
- Q.** Existe-t-il une différence entre Smart Net Total Care/NLS1 et le service Smart Assist?
- R.** Le service Smart Assist comprend tous les éléments Smart Net Total Care/NLS1 - assistance à l'intégration (installation et formation), réconciliation des données du parc installé et soutien technique du centre d'assistance technique (TAC) pour le portail Smart Net Total Care et les collectes - en plus des fonctionnalités améliorées, incluant une formation supplémentaire sur les fonctionnalités intelligentes et une réconciliation supplémentaire du parc installé par an (pour un total de deux fois par an).
- Q.** Quelle est la différence entre le service Smart Assist et le service de gestion des équipements de Cisco?
- R.** Le service Smart Assist et la gestion des équipements sont des services complémentaires qui ajoutent de la valeur aux services comportant des fonctionnalités intelligentes Cisco. La gestion des équipements est un service complet et personnalisé de gestion des équipements qui fournit une ressource désignée de gestion des équipements pour aider les clients à obtenir une visibilité en temps quasi réel de leur parc installé de produits Cisco à travers l'ensemble du réseau par l'entremise d'une réconciliation mensuelle du parc installé, un nettoyage complet des données, des évaluations commerciales et la gestion des contrats. Le service Smart Assist fournit l'intégration, qui comprend l'enregistrement sur le portail Smart Net Total Care, le déploiement du collecteur Cisco, la formation sur les fonctionnalités intelligentes, la réconciliation deux fois par an du parc installé pour l'information limitée qui est incluse seulement sur le portail Smart Net Total Care et le soutien technique du centre d'assistance technique (TAC) pour le portail et les collectes.
- Q.** En quoi consiste la réconciliation du parc installé?
- R.** La réconciliation du parc installé compare les données du client dans le portail Smart Net Total Care avec les bases de données de Cisco pour identifier les écarts entre les données (comme les renseignements manquants, les contrats d'assistance en double, les déplacements/ajouts/changements/suppressions, etc.) et fournit les corrections. La réconciliation du parc installé du service Smart Assist est effectuée deux fois par an et comprend un nombre limité de corrections, un rapport des corrections effectuées et des recommandations de corrections supplémentaires à apporter lorsque cela est possible.
- Q.** Comment puis-je acheter le service Smart Assist?
- R.** Vous pouvez acheter le service Smart Assist directement auprès de Cisco et des partenaires de catégorie 1 et de catégorie 2.
- Q.** Si j'utilise actuellement Smart Net Total Care/NLS1, puis-je acheter le service Smart Assist avant mon renouvellement?
- R.** Oui, à partir du 27 juillet 2015, vous pouvez acheter le service Smart Assist avant la date de renouvellement de votre Smart Net Total Care/NLS1.

- Q.** Lorsque j'aurai acheté le service Smart Assist, pourquoi devrais-je le renouveler année après année?
- R.** Le service Smart Assist fournit une assistance ponctuelle à l'intégration ainsi que des services périodiques et offerts en continu. Au fil des ans, vous pouvez recevoir de l'aide pour installer des collecteurs Cisco supplémentaires au besoin, obtenir de l'aide pour la réconciliation du parc installé deux fois par an ainsi qu'un soutien technique continu du centre d'assistance technique (TAC) pour le portail et les collectes.
- Q.** Où puis-je trouver des renseignements supplémentaires sur le service Smart Assist?
- R.** Vous pouvez en savoir plus à propos du service Smart Assist ainsi que sur le service mis à niveau Smart Net Total Care et la migration de Smart Net Total Care/NLS1 vers le service Smart Assist en communiquant avec votre représentant ou partenaire Cisco.
- Vous pouvez également communiquer par courriel à l'adresse smartassist@cisco.com pour toutes questions ou informations supplémentaires.



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

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 bureaux à l'échelle mondiale. Les adresses, numéros de téléphone et numéros de télécopieur de nos bureaux sont répertoriés sur le site Web de Cisco, à l'adresse suivante : www.cisco.com/go/offices.

 Cisco et le logo Cisco sont des marques de commerce ou des marques déposées de Cisco ou de ses filiales aux États-Unis et dans les autres pays. Pour consulter la liste des marques commerciales de Cisco, rendez-vous à l'adresse : www.cisco.com/go/trademarks. Les autres marques commerciales mentionnées dans le présent document sont la propriété de leur détenteur respectif. L'utilisation du mot « partenaire » n'implique aucune relation de partenariat entre Cisco et une autre société. (1110R)