

Cisco TelePresence Essential Operate Services

シスコ テレプレゼンス エッセンシャルオペレート サービス



高品質なテクニカルサポートによって、ダウンタイムの短縮や可用性の高いシステムの実現をサポートいたします。

障害が起きた時だけではなく

システムの性能を最大限引き出すためのソフトウェアのアップデートやアップグレードがサポート対象に含まれます。また、OSやアプリケーションソフトウェアもサポート対象です。

総合的なサポート

ハードウェアはもちろんのこと、システム・アプリケーションソフトウェアに至るまでシステム全体を様々な角度から総合的にサポートいたします。また、オンラインサイトサービス(オプション)もご利用いただけます。



いざという時に

メーカーとしてのシスコのエンジニアが障害機器の特定から代替部品配送の手配まで行います。

いつでも、どこでも

障害重要度が高い障害(シビラティ1¹⁾)は24時間365日体制で対応します。また、日本国内に120ヶ所以上の部品配送拠点を整備しており、幅広くカバーしています。

*1) 既存のシステムがダウンするか、エンドユーザ様の業務に重大な影響を及ぼす障害。

本テクニカルサポートをご利用いただけるサービス内容

- ① 電話、Eメール、インターネットによるリモートアクセス経由で、お客様(ご担当者様)への技術サポートを行います。
- ② ハードウェアに障害の原因があると特定した場合、サービスレベル²⁾に応じて交換部品の先出し配達を行います。また、オプションのオンラインサイトサービスをご契約いただくと、シスコのエンジニアが部品の交換を行います。
- ③ システムソフトウェアの最新版をウェブサイト(Cisco.com)を通じてご提供しています。
- ④ 技術情報やマニュアル、各種ドキュメントなど、シスコの豊富な知的財産にいつでもアクセスでき、常に最新の情報をご利用いただけます。
- ⑤ アプリケーションソフトウェアの最新版やパッチダウンロードがご利用いただけます。

*2) 8×5×NBD、8×5×4(オプション)、24×7×4(オプション)

読み方: 受付時間(8:00-17:00、24:24時間) × 受付日(5:月曜~金曜、7:毎日) × パーツ配達(NBD: 翌営業日、4:4時間配達) *4時間パーツ配達は提供エリアを事前にご確認ください。

- 1 遠隔技術支援サポート(TAC)
- 2 障害時の代替パート配達
- 3 システムソフトウェアのアップデートおよびアップグレード
- 4 Webベースの情報提供と各種技術ツール
- 5 アプリケーションソフトウェアのアップデート

シスコテクニカルサポートサービスが選ばれる理由

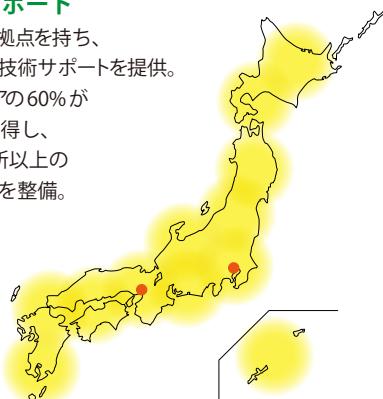
数多くの賞を受賞 世界で認められた高水準なサポート体制。



J.D. Power and Associates 2011 Certified Technology Service & Support ProgramSM, developed in conjunction with TSIA. For more information, visit www.jdpower.com or www.tsia.com.

ローカルサポート

東京と大阪に拠点を持ち、日本語による技術サポートを提供。
所属エンジニアの60%がCCIE認定を取得し、国内に120ヶ所以上の部品配送拠点を整備。



©2012 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco, Cisco Systems, および Cisco Systems ロゴは、Cisco Systems, Inc. またはその関連会社の米国およびその他の一定の国における登録商標または商標です。

本書類またはウェブサイトに掲載されているその他の商標はそれぞれの権利者の財産です。

「パートナー」または「partner」という用語の使用はCiscoと他社とのパートナーシップ関係を意味するものではありません。(0809R) この資料の記載内容は2012年10月現在のものです。

この資料に記載された仕様は予告なく変更する場合があります。



お問い合わせ

シスコシステムズ合同会社

〒107-6227 東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウン・タワー
<http://www.cisco.com.jp>
 お問い合わせ先: シスココンタクトセンター
 0120-092-225(フリーコール、携帯・PHS含む)
 電話受付時間: 平日 10:00~12:00、13:00~17:00
<http://www.cisco.com.jp/go/contactcenter/>