

## Cisco 統合通訊服務

能協助您加速部署 Cisco Unified Communications 統合通訊方案，降低總體持有成本並加速投資報酬回收。



### 挑戰

Cisco 統合通訊解決方案，將語音、視訊、數據、以及行動等應用整合在固定與行動網路上，在企業各部門、政府機構、以及各工作場所提供容易使用、多媒體的協同合作經驗。這些應用以網路為平台，確保使用者能隨時隨地透過任何媒體、裝置、或是作業系統連線上網。

企業所面臨的挑戰是如何藉由快速、有效的建置，加速推廣與享受統合通訊所帶來的利益。

### 解決方案

Cisco 和我們的認證合作夥伴能協助您建置一個、有回復能力的 Cisco 統合通訊解決方案，符合急迫的建置時程，加快商業優勢所帶來的好處。我們的各項服務乃以各種成熟的方法為基礎，在固定與行動網路上統合語音、視訊、數據、以及行動應用。

Cisco 獨特的生命週期模式，能針對網路生命週期的各個階段，規劃各種所需的建置。客製化的規劃與設計服務，能針對您的商業需求建構一個專屬的解決方案。獲獎無數的技術支援，可協助您提昇營運效率。遠端管理服務能簡化日常作業，優化的服務，更能隨著您的商務需求改變，以增進解決方案的效能。

### 規劃與設計

Cisco 統合通訊範疇規劃與設計服務

Cisco 統合通訊範疇規劃與設計服務協助您定義與考量商務與技術的關鍵因素後，再挹注時間與資源，以建置您的 Cisco 統合通訊解決方案。

這些服務提供一個持續、一貫的方法，協助您成功規劃與設計一個可擴充、具備回復能力與高可用度的整合網路，讓您的員工能隨時使用與支援。Cisco 工程師在設計與建置語音解決方案擁有多年豐富的經驗，能評估您的需求，並協同您與我們的認證合作夥伴，協助您在移轉計畫中獲得最大的效益。Cisco 工程師是統合通訊方面的專家，能找出建置過程中技術與營運方面的阻礙。

Cisco 統合通訊範疇規劃與設計服務，針對企業的需求量身打造，可包含兩方面的服務：

- Cisco 統合通訊範疇規劃服務
- Cisco 統合通訊範疇設計服務

### Cisco 統合通訊範疇規劃服務

一個整合語音與數據網路的成功部署，其規劃工作的起點，乃是以一個全面、精準的方法來歸納出各種需求、檢驗您規劃中的架構、評估網路與站點的準備狀況，以及管理整個專案。Cisco 透過六項服務來協助您針對 Cisco 統合通訊環境，來作好網路、員工、以及營運的準備：

- 檢驗解決方案與最終使用者的需求
- 檢驗架構
- 評估網路狀況
- 規劃營運支援藍圖
- 界定站點需求
- 專案管理

### Cisco 統合通訊範疇設計服務

研擬一個詳盡的設計，是在建置 Cisco 統合通訊系統時，降低風險、延遲、以及總體持有成本的重要關鍵。針對系統的建置與測試工作進行計畫擬定、準備作業指南，能讓整個企業組織做好準備，並加速建置成功的腳步。

Cisco 統合通訊範疇設計服務，考慮您的商業與技術需求，研判支援系統所需要的網路變更，並透過以下四個服務協助 IT 部門員工做好準備：

- 進行全面設計
- 擬定特定站點專屬的網路建置計畫
- 擬定解決方案與站點加速測試計畫
- 研擬員工訓練計畫

Cisco 統合通訊建置前、中、後期的服務套裝方案

Cisco 能協助您研判並主動解決關鍵的技術與商業問題，之後再投入時間與資源以部署 Cisco 統合通訊解決方案。

Cisco 的工程師在語音解決方案累積了多年的豐富經驗，能評估您的需求，與您以及認證夥伴一起協同合作，確保您在移轉計畫中獲得最大效益。Cisco 工程師都是統合通訊的專家，在建置進行時能研判技術與營運方面的重要阻礙。

我們能衡量您是否做好準備以建置 Cisco 統合通訊解決方案，並協助您著手開始部署。能

協助成功建置的各種文件資源，包括研究報告、建議事項、以及建置時程表。這款套裝方案含有三項 Cisco 服務，是成功部署解決方案的重要關鍵：

- Cisco 統合通訊建置前評估服務
- Cisco 統合通訊建置支援服務
- Cisco 統合通訊建置後評估服務

### Cisco 統合通訊建置前評估服務

詳細評估網路與員工是否準備好以支援 Cisco 統合通訊解決方案，是推動新建置計畫的必要工作。Cisco 工程師將會訪談員工、進行網路檢查，以瞭解您的營運目標和技術需求。同時，我們也會找出可能導致日後產生效能與擴充問題的因素，並分析員工在支援新建置解決方案的能力。根據上述的評估結果，我們將提供相關建議，以協助您解決各項問題，妥善規劃建置工作。

### Cisco 統合通訊建置支援服務

一個規劃完善且確實執行的測試計畫，能協助縮短建置時間，並及早解決各種潛在問題，以避免影響通訊。Cisco 工程師將和您的團隊進行合作，檢視解決方案設計內容，並確認其是否符合您的商業需求以及是否為最佳策略。我們將協助您員工研擬系統測試計畫，以檢驗建置系統是否符合期待。

此外，不論建置工作是由 Cisco 認證合作夥伴或您的語音系統員工來主導，Cisco 工程專家還會在建置 Cisco 統合通訊解決方案的階段提供高效率的支援。

### 建置統合通訊建置後評估服務

在成功建置 Cisco 統合通訊解決方案後，建置後評估方案能協助您維持系統穩定與營運效率。Cisco 工程師會提供各項建議，協助您提昇 Cisco 統合通訊解決方案的穩定度、效率、以及管理功能，並研判在系統建置過程中出現的知識落差。在評估主要領域後，規劃多階段計畫以為您的 Cisco 統合通訊解決方案進行最佳化，以求達到最佳效能。

### 營運

Cisco 與認證合作夥伴將協助您充份發揮 Cisco 統合通訊系統的效益，快速地解決各種網路事件，為您提供應用軟體支援、全方位監控、以及專業工程師等進行協助。思科營運服務能協助您提昇營運效率、改善思科統合通訊系統的效能、達到更高的生產力。Cisco 在營運階段提供了三項服務以支援 Cisco 統合通訊系統：

- Cisco 統合通訊關鍵營運服務
- Cisco SMARTnet® 服務
- Cisco 統合通訊遠端管理服務

## Cisco 統合通訊關鍵營運服務

Cisco 統合通訊關鍵營運服務提供軟體更新，確保您的應用軟體能順暢運作，並維持最新狀態。您有 24 小時隨時待命的 Cisco 工程師與通路合作夥伴，協助您快速地找出 Cisco 統合通訊應用軟體的問題，並加以解決。根據您所簽定的服務合約內容，Cisco 統合通訊關鍵營運服務還將提供硬體更換服務，當裝置或系統故障時，能夠提供及時保護。此項服務包含兩種：

- Cisco 統合通訊軟體支援，包括全天電話與遠端技術與維護支援、新版軟體維護更新，以及存取 Cisco.com 知識庫的資源。
- Cisco 統合通訊應用軟體與服務支援，包括前者所有項目，並再加上硬體更新服務的選項，由到府服務的工程師推薦適合的硬體與軟體套裝方案。

Cisco 統合通訊關鍵營運服務是選購 Cisco 統合通訊應用軟體的必選方案。Cisco 統合通訊軟體訂購方案，讓您在更新時程中以低廉的成本預測與規劃您的統合通訊。有關 Cisco 統合通訊軟體訂購方案的詳細資訊請瀏覽：

[www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/products\\_announcement0900aecd8049ad50.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/products_announcement0900aecd8049ad50.html)

### CiscoSMARTnet 服務

CiscoSMARTnet 服務是一項獲獎無數的技術支援服務，讓 IT 員工能隨時直接取得 Cisco 工程師與 Cisco.com 網站的資源，協助您得到快速的專業服務，並解決各種關鍵的網路問題。

CiscoSMARTnet 服務提供以下資源：

- 從全球各地隨時取得 Cisco 技術支援中心(Technical Assistance Center, TAC)的協助
- 存取 Cisco.com 網站的知識庫與工具
- 次工作日的硬體更換服務(頂級服務選項提供 2 小時與 4 小時內更換服務)
- 持續的作業系統軟體更新
- 選項方案包括派一名工程師到府安裝更換零件。CiscoSMARTnet Onsite 方案輔助

Cisco 技術專業知識與服務方案，協助您的網路在最高效率下運作。

## Cisco 統合通訊遠端管理服務

Cisco 統合通訊遠端管理服務，針對您整合式網路中的設備，進行 24 小時全方位的監控與管理。Cisco 統合通訊關鍵營運服務是這項服務的必購項目。

Cisco 從網路運作中心，監控網路基礎建設、各種應用、以及和服務商之間往來互動的日常管理作業。在此同時，您能全盤掌控網路的狀態，並透過 Cisco 遠端營運服務，查看 Cisco 工程師的工作情況。先進的報告技術，把選定的效能、可用性、錯誤等資訊，彙整成即時、每日、以及每月報告。Cisco 遠端、高度可視化、可管理的營運模式，讓您充分掌控您的整合網路。

Cisco 工程師運用 Cisco 的領導技術，每天廿四小時從遠端監控您的設備，量測設備的效能與可用性。而根據遠端偵測所蒐集到的資料，Cisco 工程師可從遠方管理您的 Cisco 統合通訊系統元件，以及底層的基礎建設設備。

## 最佳化

### Cisco 統合通訊最佳化服務

Cisco 統合通訊最佳化服務能協助您的 Cisco 統合通訊解決方案達到最高的效能，並持續保持更新。這項服務是 Cisco 基礎技術最佳化服務/網路最佳化支援(Network Optimization Support, NOS)的延伸方案，協助您的核心網路基礎建設調校至最佳效能、加強安全性、並提高運作效率。Cisco 統合通訊最佳化服務包括網路各領域的四項服務活動，同時也持續不斷地學習改良。

## 詳盡的設計報告

Cisco 工程師會審核語音環境、分析準備營運的狀況，以研判 Cisco 統合通訊系統的狀況。根據審核的結果，我們將提供相關建議，協助改進各方面的缺失，持續配合您的商業需求進行擴充。

## Cisco 統合通訊系統穩定度監控

Cisco 工程師分析 Cisco 統合通訊系統中潛在的效率缺失，這類缺點可透過穩定環境以及提高可用度的方式來加以解決。工程師會收集、分析 Cisco 統合通訊基礎架構之設計、設備狀況、以及 Cisco 統合通訊應用組態等方面的資訊，評估其是否符合 Cisco 的策略。

## Cisco 統合通訊營運支援藍圖

Cisco 工程師將和您的員工協同合作，共同管理與維護一個高效率的 Cisco 統合通訊解決方案。Cisco 將分析您的目標營運流程與工具，並根據您的 Cisco 統合通訊支援需求以及我們的最佳策略，進行替代方案規劃與推薦，同時也根據報告發現來擬定 Cisco 營運支援藍圖。

## 主動建議軟體以及安全警示軟體策略

Cisco 工程師會評估您的 Cisco 統合通訊解決方案軟體與應用程式是否符合目前與未來的功能與特色需求。我們會研判軟體版本以及更新方面的能力，是否能支援您日後的服務需求；同時也會找出潛在的硬體與軟體能力缺失，判斷硬體更新等排定事件是否會影響效能，並針對需要變更的軟體提出建議。

## 其他能加入這項服務的活動還包括：

- **Cisco 統合通訊設計諮詢**：Cisco 能協助您研判需要哪些 Cisco 統合通訊應用以達成商

業目標，並研判在網路環境中加入更多的使用者、裝置、以及應用時，可能產生的變化與成本上升的幅度。

- **效能調校：**Cisco 工程師會監控您的組態樣板、指令檔、指令、Cisco IOS® Software、以及服務品質(QoS)水準，研判運作能力是否能流暢快速地支援 Cisco 統合通訊系統。我們會分析各種優化效能與可靠度，以找出最直接的方式來提高效能。
- **知識移轉與傳授：**持續的知識移轉和傳授將提高員工的知識與生產力，協助找出潛在問題，並研擬解決問題的策略。
- **Cisco 統合通訊變更支援：**Cisco 工程師能針對任何 Cisco 統合通訊 Priority 1、Priority 2、或 Priority 3 優先等級的 Cisco TAC 情況，提供更快速的反應服務，協助客戶排除問題。在結案時，我們會繼續執行 Cisco TAC 的步驟，歸納問題狀況、原因、解決方法，並建議採取的措施，以避免未來再碰到類似的問題。

## 利益

Cisco 統合通訊服務讓您利用整合式 IP 網路，享受節省成本與提高生產力的利益。透過 Cisco 和通路合作夥伴所提供的各種服務，協助針對您的 Cisco 統合通訊網路進行策略規劃與建置工作。這項服務提高了應用的可用度，同時也提供您所需的協助與線上資訊，讓您的整合網路能順暢運作。此外，它們還能協助您：

- 在生命週期初期就進行妥善的規劃與設計，避免重新設計所衍生的昂貴成本與時間浪費。
- 根據 Cisco 最佳策略進行明確的規劃，研擬測試目標與流程，以縮短建置時間。
- 根據架構目標與基礎設計進行妥善的建置，藉以提高 Cisco 統合通訊系統的可靠性與效率。
- 運用 Cisco 統合通訊系統快速地解決各種問題，提高生產力。
- 每天24小時隨時取得Cisco應用與作業系統，修補程式與更新檔案等資源，以提高營運效率並維持高可用度。
- 藉由獲得線上工具、知識庫、技術資源，進而提升內部專業與訓練績效。
- 利用完備的技術服務解決方案，輔助您內部的 IT 支援架構。

## 為何選擇 Cisco 服務

Cisco 服務全面整合網路、應用與使用者，以發揮最高的工作效率。

現今的網路已是一種策略性平台，人、資訊、以及理念間需要更好的整合。當服務、產品、解決方案能配合商業需求與機會時，網路就能發揮更高的運作效益。

獨特的Cisco生命週期服務模式，針對網路生命週期的每個階段規劃各種必要的工作，協助確保服務效率。結合Cisco各部門、專業合作夥伴網絡，以及客戶的力量，透過協同合作以獲得最好的結果。

## 詳細資訊

有關 Cisco 統合通訊服務的詳細資訊，請瀏覽 [www.cisco.com/go/ipcservices](http://www.cisco.com/go/ipcservices) 或洽詢當地 Cisco 服務專員



**台北總公司**  
台北市信義路四段 460 號 12 樓  
[www.cisco.com.tw](http://www.cisco.com.tw)  
Tel: 02 - 8758 - 7100  
Fax: 02 - 8758 - 7199

**台中辦事處**  
台中市公益路二段 51 號 20 樓 A2  
[www.cisco.com.tw](http://www.cisco.com.tw)  
Tel: 04 - 2327 - 1372

**高雄辦事處**  
高雄市苓雅區三多四路 110 號 19 樓之 2  
[www.cisco.com.tw](http://www.cisco.com.tw)  
Tel: 07 - 338 - 1092  
Fax: 07 - 338 - 1094

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

 ©2006 Cisco Systems, Inc. All rights reserved. CCVP, the Cisco logo, and the Cisco Square Bridge logo are trademarks of Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn is a service mark of Cisco Systems, Inc.; and Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco System Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, IQ Expertise, the IQ logo, IQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, and TransPath are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0609F)