



## Service d'assistance critique Cisco Unified Computing

**Protégez votre entreprise avec une assistance technique rapide et personnalisée**

En utilisant le plus haut niveau de services d'assistance Cisco Unified Computing, vous serez en mesure de préserver l'efficacité optimale et la haute disponibilité de votre environnement d'informatique unifiée et des applications essentielles de votre entreprise.

### Chaque minute compte

Face à l'évolution des centres de données et à la multiplication des processus métier, systèmes et services, les périodes d'inactivité ont des conséquences de plus en plus graves. Les services informatiques sont dans l'obligation de garantir le fonctionnement continu des opérations métier critiques. Pour y parvenir, ils doivent s'attaquer aux problèmes techniques et à l'efficacité du fonctionnement des systèmes, de manière proactive. En cas de problème susceptible de perturber les activités de l'entreprise, vous avez besoin d'une assistance technique rapide.

### Le service Assistance critique répond à ces besoins

Le service Assistance critique Cisco® Unified Computing vous aide à protéger les opérations de votre entreprise en préservant la stabilité et la disponibilité de votre environnement d'informatique unifiée critique, tout en vous aidant à tirer le meilleur parti de votre investissement. Ce service combine l'aide d'un TAM (gestionnaire de compte technique) personnalisé, une assistance technique rapide et le soutien de techniciens EFS (Expert Field Support, experts d'assistance sur le terrain), pour votre installation Cisco Unified Computing System™ (UCS).

Le service Assistance critique comprend l'intervention d'un TAM (gestionnaire de compte technique) dédié qui sert de ressource stratégique et vous aide à garantir que votre environnement d'informatique unifiée fonctionne avec une efficacité optimale, tout en respectant la stratégie informatique et les exigences de votre entreprise. En cas de problème susceptible de menacer la continuité des opérations, le TAM s'occupe de la gestion de crise et votre équipe informatique peut rapidement recourir aux services du TAC (Technical Assistance Center, centre d'assistance technique) Cisco, plusieurs fois primé. Si vous avez besoin de l'aide d'un expert de terrain pour mettre en œuvre des changements proactifs ou correctifs, choisissez l'option FSE : un technicien d'assistance de terrain (Field Support Expert) expérimenté mettra en œuvre les changements, à distance ou sur site. Vous bénéficierez en outre de toutes les fonctions du Service d'assistance Cisco Unified Computing, dont l'assistance triage, pour les logiciels tiers et le service de remplacement des pièces, en deux heures seulement. Lorsque l'environnement Unified Computing est indispensable à votre entreprise, le service Assistance critique Cisco Unified Computing vous fournit l'aide personnalisée dont vous avez besoin pour accélérer la résolution des problèmes et réduire les temps d'inactivité.

## Service TAM (Technical Account Management) personnalisé

Responsable de l'assistance technique UCS, le TAM (ou l'équipe TAM) combine les connaissances techniques de l'informatique unifiée uniques à Cisco et une expérience directe des besoins, des exigences et du calendrier de votre entreprise. Dans ce rôle, le TAM coordonne les efforts de tous pour résoudre les problèmes de l'informatique unifiée. Il gère aussi les relations entre votre entreprise, Cisco et les éventuels fournisseurs partenaires impliqués dans l'environnement d'informatique unifiée conçu par Cisco. En transformant ses connaissances de votre entreprise en exigences techniques, le TAM constitue la passerelle essentielle entre votre personnel technique et vos objectifs métier. Le TAM gère votre compte technique de manière personnalisée :

- apport de conseils à la direction de l'entreprise ;
- transfert de connaissances ;
- réalisation d'évaluations techniques ;
- recommandation de changements techniques ;
- responsabilité de la gestion de crise.

### Conseils à la direction de l'entreprise

Le TAM fournit des conseils à la direction concernant l'environnement d'informatique unifiée et les tendances informatiques, par le biais d'un diagnostic trimestriel et de conversations informelles avec les membres de la direction, à leur demande. Le diagnostic trimestriel (QBR) sert de cadre à une communication cohérente, au niveau de la direction. Il inclut des rapports d'incidents, des analyses de causes premières, des analyses de tendances et des suggestions d'améliorations potentielles. Il résume également certains projets sélectionnés et leur effet sur les activités, au cours du trimestre écoulé.

### Transfert de connaissances

Votre personnel informatique enrichit son expérience de l'informatique unifiée en travaillant avec le TAM, ainsi qu'en accédant aux multiples ressources en ligne de Cisco, pour compléter ses connaissances.

### Évaluations techniques

Le TAM aide à fournir une image claire de la feuille de route d'assistance technique dont votre entreprise a besoin pour résoudre ses problèmes techniques et identifier les niveaux logiciels appropriés pour votre environnement d'informatique unifiée. Le TAM applique une approche en trois volets qui inclut :

- **Planification de l'assistance** : aligne les activités et les recommandations d'assistance technique UCS sur votre stratégie d'entreprise et fournit une feuille de route d'assistance claire.
- **Contrôle de l'état du système** : réalise un contrôle complet de l'état de santé du système, qui inclut une carte topologique, un rapport structural des biens et un rapport de notification des éléments structurels critiques.
- **Évaluation critique des correctifs** : analyse les niveaux logiciels sur l'ensemble de l'environnement UCS et vous guide sur le choix des logiciels à exécuter sur chaque périphérique

### Recommandations de changements techniques

Sur la base de cette évaluation et des discussions avec les responsables informatiques, le TAM recommande des changements techniques, qui seront réalisés par votre personnel informatique ou par un technicien FSE (Field Support Engineer, technicien d'assistance de terrain) Cisco.

### Responsabilité de la gestion de crise

En cas de problème susceptible de menacer la continuité des opérations, le TAM dirige la gestion de crise, afin d'accélérer la résolution et la correction du problème. Le TAM peut coordonner les opérations avec des fournisseurs UCS tiers et soumettre les demandes de service de Cisco et de ces tiers.

Le tableau 1 détaille les activités, les éléments fournis et les avantages du programme de TAM (Technical Account Manager, gestionnaire de compte technique) UCS personnalisé.

**Tableau 1.** Activités, éléments fournis et avantages du programme de TAM (Technical Account Manager, gestionnaire de compte technique) UCS personnalisé.

Activités et éléments fournis	Avantages
<p><b>Conseils à la direction</b></p> <p>Ils prennent la forme de diagnostics trimestriels et de conversations informelles avec les membres de la direction, à leur demande. Le diagnostic trimestriel (QBR) sert de cadre à une communication cohérente, au niveau de la direction.</p> <p><b>Activités</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Récapitule les activités d'informatique unifiée du trimestre écoulé.</li> <li>• Aligne et hiérarchise les activités d'informatique unifiée, pour le trimestre à venir.</li> <li>• Le diagnostic trimestriel de l'informatique unifiée contient généralement les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>– Récapitulatif/Instantané de l'état actuel de l'installation Unified Computing System (UCS). <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Nombre et priorité des dossiers.</li> <li>◦ Revue des dossiers critiques.</li> <li>◦ Temps de réponse/ Temps de résolution des problèmes.</li> <li>◦ Informations et données EFA (Engineering Failure Analysis, analyse des échecs d'ingénierie).</li> <li>◦ Informations et données RMA (Return Material Authorization, autorisation de retour de matériel).</li> <li>◦ État et récapitulatif de cause première des demandes de service Unified Computing du client, le cas échéant.</li> <li>◦ Incidents clés.</li> <li>◦ Défis métier et techniques rencontrés.</li> </ul> </li> <li>– Carnet de travail (liste triée par priorité des fonctions ou des éléments fournis souhaités) comprenant : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Projets cible nécessitant une nouvelle solution d'informatique unifiée ou une modification/mise à niveau de l'infrastructure d'informatique unifiée existante.</li> <li>◦ Rôles et responsabilités, étapes essentielles et dates de livraison.</li> </ul> </li> <li>– Le diagnostic trimestriel est fourni avec un engagement plus poussé des services Cisco, si nécessaire.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Éléments fournis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnostic trimestriel concernant l'informatique unifiée.</li> </ul> <p>Discussions ponctuelles concernant l'informatique unifiée et les tendances informatiques, à la demande de la direction.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous aide à mieux comprendre vos activités UCS actuelles et les défis à relever.</li> <li>• Permet de se mettre d'accord sur les nouvelles activités UCS à réaliser au cours du trimestre à venir.</li> <li>• Permet à tous de bien comprendre les fonctions mises en oeuvre et les éléments fournis.</li> </ul>
<p><b>Transfert de connaissances</b></p> <p>Le TAM et Cisco aident le personnel informatique à renforcer ses connaissances et compétences UCS.</p> <p><b>Activités</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'équipe informatique parfait sa connaissance de l'UCS, en travaillant avec le TAM.</li> <li>• Le personnel a un accès complet aux nombreuses ressources en ligne de Cisco.</li> </ul> <p><b>Élément fourni</b></p> <p>Transfert de connaissances informel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aide le personnel informatique à renforcer son expertise en informatique unifiée.</li> </ul>

Activités et éléments fournis	Avantages
<p><b>Évaluations techniques : planification de l'assistance</b></p> <p>Le TAM aligne les activités et les recommandations d'assistance technique UCS sur votre stratégie d'entreprise et fournit une feuille de route d'assistance claire.</p> <p><b>Activités</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentation du modèle d'engagement qui lie Cisco à votre entreprise, avec : <ul style="list-style-type: none"> <li>– Coordonnées des responsables.</li> <li>– Zones de responsabilité.</li> <li>– Attentes de cet engagement, de part de Cisco et de celle du client.</li> <li>– Fréquence des réunions.</li> <li>– Visites sur le site du client.</li> <li>– Calendrier des rapports d'état.</li> <li>– Composants de votre environnement d'informatique unifiée qui seront concernés par les activités telles que l'évaluation des correctifs.</li> </ul> </li> <li>• Vérification (trimestrielle) de l'avancement, par rapport au plan.</li> <li>• Révision du plan deux fois par an, pour gérer l'évolution des stratégies, de la priorité des tâches, du personnel et/ou du champ d'application.</li> <li>• Prise en charge des opérations quotidiennes, assistance pour la planification future et accélération de l'isolation des défaillances.</li> </ul> <p><b>Élément fourni</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan d'assistance Unified Computing.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meilleure assistance opérationnelle, grâce à un TAM (gestionnaire de compte technique) Cisco, qui est responsable de l'assistance UCS et qui fournit des recommandations, pour améliorer l'efficacité du système et éviter les problèmes futurs.</li> <li>• Facilite la compréhension, par tous, des exigences essentielles liées à l'exécution d'un environnement d'informatique unifiée.</li> <li>• Fournit une description précise des rôles, des responsabilités et des éléments fournis et facilite la résolution rapide des problèmes et des coupures système.</li> <li>• Quantifie les progrès en vérifiant et en actualisant régulièrement le plan.</li> </ul>
<p><b>Évaluation technique UCS : contrôle de l'état</b></p> <p>Le TAM effectue un contrôle complet de l'état de santé du système sur la base des meilleures pratiques de Cisco, afin de fournir une vue holistique de l'environnement d'informatique unifiée. Cela comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• carte topologique ;</li> <li>• rapport structurel des biens ;</li> <li>• notification des éléments structurels critiques.</li> </ul> <p><b>Activités</b></p> <p><b>Carte topologique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournit un diagramme de l'architecture du centre de données.</li> <li>• Schématise la façon dont l'environnement d'informatique unifiée s'intègre au reste de l'architecture.</li> <li>• Inclut les produits de votre centre de données et de l'informatique unifiée, dont les composants tiers pris en charge par Cisco (outils de calcul, réseau et ressources de stockage).</li> </ul> <p><b>Rapport structurel des biens</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Répertorie les biens physiques de votre environnement informatique, à savoir : <ul style="list-style-type: none"> <li>– périphériques ;</li> <li>– numéros de série des produits ;</li> <li>– adresses IP.</li> </ul> </li> <li>• Contient les informations incluant les accords contractuels d'assistance (dates d'effet et de renouvellement, bons de commande, inventaire et dates de livraison).</li> <li>• Fournit une documentation produit qui inclut (entre autres) des guides d'installation, des astuces de dépannage, la liste de bugs connus et de solutions correspondantes, des mises à jour de sécurité et des données de maintenance et d'optimisation.</li> </ul> <p><b>Notification des éléments structurels critiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notification des problèmes identifiés par Cisco applicables à votre environnement d'informatique unifiée.</li> </ul> <p><b>Éléments fournis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carte topologique de l'informatique unifiée.</li> <li>• Rapport structurel des biens d'informatique unifiée.</li> <li>• Notification des éléments structurels critiques d'informatique unifiée.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous aide à améliorer ou à maintenir l'état de santé global de votre environnement d'informatique unifiée, dans un environnement de centre de données dynamique.</li> </ul>

Activités et éléments fournis	Avantages
<b>Évaluation technique : évaluation critique des correctifs</b> Le TAM analyse la version des logiciels utilisés dans l'ensemble de votre environnement d'informatique unifiée et recommande le niveau de correctifs approprié, pour éliminer les vulnérabilités voire ajouter des fonctionnalités. Cette évaluation inclut tous les périphériques de votre environnement d'informatique unifiée. <b>Activités</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluation critique des correctifs pour le logiciel Cisco et les logiciels tiers sélectionnés inclus dans la solution d'informatique unifiée conçue par Cisco.</li> <li>Conseils précis concernant les niveaux de logiciels à exécuter sur chaque périphérique.</li> </ul> <b>Élément fourni</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluation critique des correctifs de l'informatique unifiée.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Améliore les performances et la disponibilité du système, grâce à une meilleure connaissance des niveaux de correctifs et de la cohérence des niveaux de logiciels, dans l'ensemble de l'environnement d'informatique unifiée.</li> <li>Réduit les risques opérationnels en identifiant les problèmes techniques ou les temps d'inactivité coûteux dus à des niveaux de correctifs incohérents ou non optimaux.</li> <li>Améliore le processus de suivi des produits en fin de vie et des contrats de service, afin d'améliorer votre retour sur investissement.</li> <li>Vous informe des problèmes potentiels susceptibles d'affecter votre environnement et vous aide à prévenir leur survenue.</li> </ul>
<b>Recommandations de changements techniques</b> Le TAM recommande des changements techniques. <b>Activités</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse les résultats des évaluations et de l'organisation informatique.</li> <li>Applique les meilleures pratiques Cisco, pour émettre des recommandations.</li> </ul> <b>Élément fourni</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recommandations de changements techniques.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recommandations d'actions pouvant être mises en œuvre par votre personnel informatique ou par un technicien FSE (Field Support Engineer, technicien d'assistance de terrain) Cisco.</li> </ul>
<b>Responsabilité de la gestion de crise</b> Le TAM aide à accélérer la correction et la résolution des problèmes. <b>Activités</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Coordonne les opérations avec les fournisseurs UCS tiers.</li> <li>Peut soumettre les demandes de service de Cisco et des tiers.</li> </ul> <b>Élément fourni</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Assistance pour la résolution des problèmes, si ces derniers menacent la continuité des activités de l'entreprise.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accélération de la résolution des problèmes critiques, pour réduire les risques de subir des périodes d'inactivité.</li> </ul>

## Assistance technique rapide

Avec le service Assistance critique Cisco Unified Computing, vous bénéficiez d'un accès rapide au TAC (Technical Assistance Center, centre d'assistance technique) Cisco, plusieurs fois primé. Pour les problèmes de gravité 1 ou 2, vous obtenez une réponse en 30 minutes maximum, ainsi qu'un accès rapide aux spécialistes de l'assistance Unified Computing System.

Le tableau 2 résume les fonctions et les avantages de l'assistance technique rapide UCS.

**Tableau 2.** Fonctions et avantages de l'assistance technique rapide UCS

Fonctions	Avantages
<b>Assistance technique rapide</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Temps de réponse inférieurs ou égaux à 30 minutes, pour les problèmes de gravité 1 ou 2.</li> <li>Accès direct aux techniciens d'assistance Cisco de niveau 2.</li> <li>Équipe d'assistance de haut niveau qui connaît votre environnement d'informatique unifiée et a une très grande expérience de la mise en œuvre des centres de données complexes.</li> <li>Assistance internationale 24 h/24 via le TAC Cisco, plusieurs fois primé.</li> <li>Inclut une assistance logicielle et matérielle, des diagnostics proactifs et des alertes en temps réel, ainsi que le remplacement très rapide (deux heures seulement) du matériel, sur site.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accélère la résolution des problèmes, grâce à l'accès direct à une équipe d'assistance de haut niveau.</li> <li>Amélioration des temps de disponibilité et des performances de vos ressources d'informatique unifiée critiques, grâce à un accès permanent à des ressources et à une assistance technique essentielles.</li> </ul>

## Option d'expert technicien FSE (Field Support Engineer, technicien d'assistance de terrain)

Pour mettre en oeuvre les changements recommandés par le TAM, vous pouvez opter pour le service Assistance critique Cisco Unified Computing : un technicien FSE (Field Support Engineer, technicien d'assistance de terrain) Cisco d'expérience et connaissant parfaitement l'UCS, réalisera ces changements. Le technicien FSE applique les correctifs, les mises à niveau et les solutions aux problèmes recommandés par le TAM et approuvés par vous.

Le tableau 2 résume les fonctions et les avantages du service FSE (Field Support Engineer, technicien d'assistance de terrain).

**Tableau 3.** Fonctions et avantages du service FSE (Field Support Engineer, technicien d'assistance de terrain)

Fonctions	Avantages
<b>Technicien FSE (Field Support Engineer, technicien d'assistance de terrain)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le technicien FSE met en œuvre des changements proactifs et correctifs. <ul style="list-style-type: none"> <li>À distance et sur site.</li> <li>Sur la base des instructions que vous donnez, par l'intermédiaire du TAM.</li> </ul> </li> <li>Il a une très grande expérience de l'UCS et des centres de données.</li> <li>Il visite votre site pour collecter des informations sur les services, apporte des changements à votre environnement, passe en revue les dossiers critiques et applique, le cas échéant, des mises à jour et des changements au système.</li> <li>Il transmet de façon informelle ses connaissances techniques à votre équipe informatique.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il réduit les risques pour votre entreprise, en mettant en œuvre des correctifs et des mises à niveau, de manière proactive.</li> <li>Il facilite la résolution rapide des problèmes dans les situations critiques pour l'ensemble de votre environnement d'informatique unifiée.</li> <li>Il aide votre personnel informatique à parfaire sa connaissance de l'informatique unifiée.</li> </ul>

## Toutes les options du service d'assistance Cisco Unified Computing

Le service Assistance critique Cisco Unified Computing inclut également toutes les fonctions du service d'assistance Cisco Unified Computing. Vous recevez l'aide d'experts pour le matériel et le logiciel, ce qui vous permet de maintenir le niveau de performances et la haute disponibilité de votre environnement d'informatique unifiée. Si vous avez acheté le système d'exploitation serveur ou le logiciel de virtualisation auprès de Cisco, nous vous offrons également une assistance 24 heures sur 24, pour ce logiciel tiers. Nos techniciens d'assistance possèdent toute une gamme de certifications de l'industrie, notamment pour VMware, Red Hat, Novell et Microsoft. Les techniciens d'assistance Cisco vous aident ainsi à résoudre les problèmes identifiables et reproductibles, à l'aide de procédures de gestion des problèmes bien établies, qui font appel à des experts Cisco spécialisés, ainsi qu'à des tiers, si nécessaire.

Ce service inclut également des options flexibles de remplacement du matériel, dont une option de remplacement des pièces en deux heures seulement. Vous pouvez accéder aux multiples ressources techniques en ligne de Cisco, qui vous aideront à optimiser l'efficacité et le temps d'activité de votre environnement d'informatique unifiée. Pour les serveurs lame UCS, nous vous proposons l'option Smart Call Home, qui combine diagnostics proactifs intégrés et alertes en temps réel. Pour les systèmes où Unified Computing System Manager est installé, le service d'assistance inclut les téléchargements des mises à niveau d'Unified Computing System Manager, qui nécessiteront peut-être l'achat des licences logicielles appropriées.

Le tableau 4 résume les fonctions du Service d'assistance Unified Computing et les avantages du service Assistance critique.

Tableau 4. Fonctions et avantages supplémentaires du Service d'assistance Unified Computing

Fonctions	Avantages
<b>Assistance logicielle</b> Assistance du TAC et accès aux téléchargements de logiciel, pour vous aider à exécuter et à gérer efficacement votre environnement d'informatique unifiée, y compris : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistance 24 h/24 pour les logiciels Cisco et les logiciels tiers achetés auprès de Cisco, dans le cadre de la solution UCS.</li> <li>• Assistance triage pour les logiciels tiers qui font partie de la solution UCS définie par Cisco mais que vous n'avez pas achetés auprès de Cisco.</li> <li>• Téléchargements des mises à jour du BIOS, des pilotes et du microprogramme, dans la limite des fonctions sous licence configurées pour UCS.</li> <li>• Téléchargement de mises à niveau d'UCSM, pour les systèmes où Unified Computing System Manager est installé ; peut nécessiter l'achat d'une licence logicielle appropriée.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prolonge la durée de vie des périphériques et des solutions Cisco, en exécutant les logiciels les plus récents.</li> <li>• Les mises à jour logicielles garantissent la sécurité du système, améliorent les performances, permettent une meilleure gestion de la bande passante, apportent une prise en charge de nouveaux protocoles et améliorent l'interopérabilité des produits.</li> </ul>
<b>Smart Call Home</b> Utilise la technologie Call Home intégrée, pour fournir des diagnostics proactifs et des alertes en temps réel et pour générer automatiquement des demandes de service <ul style="list-style-type: none"> <li>• De manière proactive, fournit des informations détaillées essentielles dont les équipes d'assistance ont besoin pour identifier et résoudre rapidement les problèmes.</li> <li>• Pour certaines alertes spécifiques, génère automatiquement une demande de service adressée au TAC Cisco, pour les problèmes graves.</li> <li>• Utilise un transport de données sécurisé et fiable.</li> <li>• Le portail Web personnalisé permet un accès pratique aux messages Call Home, aux diagnostics détaillés, aux recommandations et à l'inventaire.</li> <li>• Disponible pour les serveurs lame Cisco UCS série B possédant un contrat de service d'assistance UCS ou un contrat de service Assistance critique.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous aide à identifier et à résoudre rapidement les problèmes.</li> <li>• Permet d'identifier et de diagnostiquer de manière proactive les problèmes matériels avant qu'ils n'aient un impact sur les applications essentielles.</li> <li>• Améliore la disponibilité des systèmes en prévenant proactivement votre organisation d'assistance des problèmes imminents.</li> <li>• Augmente la visibilité de votre environnement d'informatique unifiée et de votre réseau, à l'aide de rapports de diagnostic sur les périphériques compatibles Smart Call Home.</li> </ul>
<b>Remplacement avancé du matériel</b> Le service Assistance critique inclut les deux options de remplacement de matériel sur site les plus rapides de Cisco : 24x7x2 ou 24x7x4. Vous bénéficiez des éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès rapide et fiable aux pièces critiques.</li> <li>• Grâce à la chaîne d'approvisionnement des services Cisco, nous disposons d'un réseau de plus de 900 dépôts de pièces de rechange dans le monde et ces derniers sont gérés par le biais d'un inventaire global sophistiqué, qui automatise les processus de stockage des pièces au niveau international.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous aide à corriger rapidement les problèmes de votre matériel d'informatique unifiée.</li> <li>• Offre un service d'installation rapide et précise des pièces, par des techniciens d'assistance Unified Computing.</li> </ul>
<b>Online Cisco Expertise on Demand (Expertise Cisco en ligne, à la demande)</b> Accès permanent à la riche base de connaissances et aux outils en ligne Cisco.com, notamment : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portail Web personnalisé qui vous permet de trouver les versions logicielles, les rapports de bug et les réparations les plus récents, ainsi que des outils de dépannage.</li> <li>• Outils de dépannage et de configuration automatisés.</li> <li>• Documentation des logiciels, vidéos techniques à la demande, podcasts, livres blancs et conseils de sécurité.</li> <li>• Encyclopédie Support Wiki, qui permet d'accéder aux toutes dernières technologies et de partager les meilleures pratiques, les astuces techniques et les méthodologies.</li> <li>• Bulletin mensuel pour prévenir les abonnés de la mise à disposition de nouveaux outils, ressources ou astuces exclusives.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Améliore l'efficacité de vos activités en fournissant les informations et les connaissances nécessaires à une meilleure utilisation de votre installation UCS.</li> <li>• Offre un accès complet aux nombreuses ressources techniques de Cisco.</li> </ul>

## Avantages

Le service Assistance critique Cisco Unified Computing répond aux besoins spécifiques d'assistance des clients Cisco UCS qui recherchent des temps d'inactivité minimaux, une gestion responsable de l'assistance technique et une résolution rapide des problèmes.

Le service Assistance critique Cisco Unified Computing apporte les avantages suivants :

- Il protège les activités de votre entreprise en préservant l'efficacité optimale et la haute disponibilité de votre environnement d'informatique unifiée et des applications essentielles de votre entreprise.
- Il améliore les temps d'activité et les performances de votre environnement d'informatique unifiée critique.
- Il vous permet de réaliser toute la valeur de votre investissement d'informatique unifiée.

## Cisco Expertise

Grâce à l'utilisation de meilleures pratiques et de méthodologies éprouvées, Cisco vous aide à exécuter rapidement et efficacement une architecture virtualisée performante, résiliente et évolutive, pour votre entreprise. Le service Assistance critique Cisco Unified Computing vous est fourni par une équipe de techniciens d'assistance Cisco expérimentés dans les technologies des centres de données et connaissant parfaitement Cisco Unified Computing System. Ils ont une expérience directe de l'utilisation, ainsi que de la préservation de l'efficacité opérationnelle et de la disponibilité 24x7x365 des environnements Unified Computing critiques et des logiciels tiers faisant partie de votre solution UCS. Nos techniciens d'assistance possèdent toute une gamme de certifications de l'industrie, notamment pour VMware, Red Hat, Novell et Microsoft. Ils vous aident ainsi à résoudre les problèmes identifiables et reproductibles, à l'aide de procédures de gestion des problèmes bien établies, qui font appel à des experts Cisco spécialisés, ainsi qu'à des tiers, si nécessaire. L'expertise de nos techniciens concernant les produits et les technologies Cisco est sans cesse enrichie de l'expérience de réseaux réels et d'une large exposition aux technologies et aux implémentations les plus récentes.

## Pourquoi choisir les services pour centres de données Cisco ?

Dans le monde actuel, qui exige une meilleure intégration des individus, des informations et des idées, le centre de données est devenu un atout stratégique. Votre entreprise et votre centre de données fonctionnent mieux lorsque la technologie, les produits et les services correspondent aux besoins et aux opportunités de votre entreprise. Cisco et ses partenaires, leaders de l'industrie, fournissent des services intelligents et personnalisés qui accélèrent la transformation de votre centre de données. Grâce à sa vue unifiée des équipements des centres de données, Cisco applique une approche architecturale qui vous aide à consolider, à virtualiser et à gérer efficacement les ressources des centres de données. Cisco Data Center Services (Services de centre de données) vous aide à transformer, à optimiser et à protéger votre centre de données afin de réduire les coûts, de mettre en place la haute disponibilité et d'améliorer les performances des applications.

## Disponibilité et commandes

Grâce à un abonnement annuel, le service Assistance critique Cisco Unified Computing est disponible dès aujourd'hui, dans le monde entier. Vous pouvez vous procurer ce service auprès de votre représentant Cisco local ou auprès d'un de nos partenaires Cisco UCS Authorized Technology Provider (Fournisseur de technologie agréé).

## En savoir plus

Pour plus d'informations sur les services Cisco Unified Communications, visitez le site : [www.cisco.com/go/unifiedcomputingservices](http://www.cisco.com/go/unifiedcomputingservices).

Pour en savoir plus sur notre portefeuille Cisco Data Center Services (Services de centre de données) complet, visitez le site [www.cisco.com/go/dcservices](http://www.cisco.com/go/dcservices) ou contactez votre gestionnaire de compte Cisco.



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

**Siège social en Asie**  
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.  
Singapour

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

Cisco dispose de plus de 200 agences à travers le monde. Les adresses, numéros de téléphone et de fax sont répertoriés sur le site Web de Cisco à l'adresse [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

CCDE, CCENT, 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 service ; 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 commerciales mentionnées dans ce document ou sur le site Web sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du terme « partenaire » n'implique pas de relation de partenariat entre Cisco et toute autre entreprise. (1002R)