

Solution de service Cisco Smart Net Total Care

Des fonctionnalités de services intelligentes pour une réduction des risques, une résolution plus rapide des problèmes et une diminution des dépenses d'exploitation

La solution de service Cisco^{MD} Smart Net Total Care assure la gestion complète de votre base installée et de vos contrats. Elle vous fournit des services techniques fondamentaux, des diagnostics pour vos périphériques, ainsi que des alertes pour vos produits Cisco. Cette solution de maintenance proactive améliore la gestion des risques, accélère la résolution des problèmes et réduit les dépenses d'exploitation. La solution Smart Net Total Care utilise les renseignements recueillis lors d'une détection sécurisée de vos produits Cisco et les combine au savoir-faire de Cisco en matière de produits et à son capital intellectuel pour vous présenter des renseignements décisionnels exploitables, des recommandations et des données pertinentes, ainsi que des fonctionnalités d'assistance proactive qui vous permettront de réduire vos coûts d'exploitation et de minimiser vos temps d'arrêt.

Les fonctionnalités du service intelligent Smart Net Total Care déterminent votre base installée Cisco et communiquent cela en toute sécurité à un centre de données sécurisé Cisco où elle est analysée par rapport au capital intellectuel Cisco qui comprend la fabrication, le contrat, l'assistance technique et les données de sécurité. Vous obtenez ainsi une vue d'ensemble de votre base installée Cisco et de vos contrats de service et pouvez ainsi prendre des décisions éclairées concernant ces produits et contrats. Vous avez accès à un inventaire détaillé, à l'état du cycle de vie des produits et à la couverture des contrats via un portail Web sécurisé. Vous pouvez également recevoir des alertes ciblées. Des diagnostics proactifs et intégrés concernant les périphériques combinés à des fonctionnalités techniques fondamentales vous aident à assurer la maintenance de vos produits Cisco.

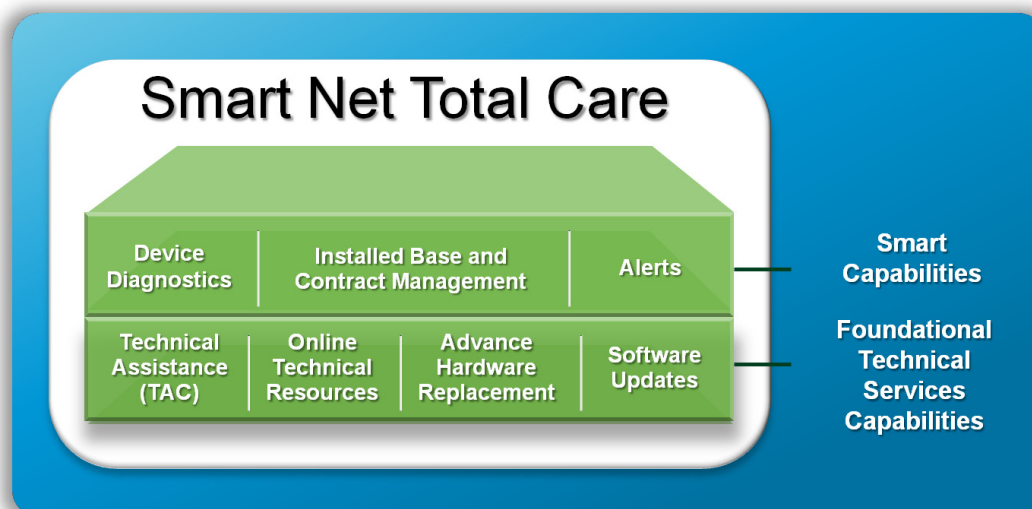


Figure 1 : Smart Net Total Care est un service de maintenance proactif qui fournit les renseignements nécessaires pour gérer votre base installée Cisco et vos contrats de service.

Fonctionnalités intelligentes

Les fonctionnalités intelligentes vous offrent une bien meilleure vision de l'état de vos actifs informatiques grâce à des services qui collectent des renseignements sur votre base installée Cisco, les combinent au savoir-faire Cisco pour créer des renseignements exploitables qui vous aident à prendre de meilleures décisions commerciales. La solution Smart Net Total Care intègre des fonctionnalités proactives pertinentes, notamment :

- **Gestion de la base installée et des contrats.** Il est essentiel que vous disposiez d'une vision précise de votre base Cisco installée pour réduire le risque opérationnel, accélérer la résolution des problèmes et simplifier les activités de l'entreprise. Le fait de disposer d'un inventaire actualisé, associé au capital intellectuel de Cisco, vous permet de vérifier que vous disposez des contrats de service adéquats. En cas de problème, les droits d'accès sont simplifiés, ce qui accélère la résolution.
- **Alertes.** Des alertes pertinentes pour le matériel, les logiciels et la sécurité, ainsi que des notifications générales, permettent d'éviter des interruptions de service et vous communiquent des renseignements importants sur les produits Cisco de votre réseau.
- **Diagnostic des périphériques.** La technologie Smart Call Home propose des diagnostics proactifs détaillés et des alertes en temps réel pour les produits Cisco sélectionnés, pour vous permettre de déterminer les problèmes et de les résoudre encore plus rapidement. Votre personnel gagne ainsi un temps précieux et est davantage disponible.

Gestion de la base installée et des contrats

La solution de service Smart Net Total Care intègre une fonctionnalité essentielle, celle de pouvoir valider périodiquement les renseignements relatifs aux niveaux de service et à l'état de vos produits Cisco par rapport au capital intellectuel Cisco. Vous pouvez ainsi veiller à toujours disposer des contrats de service appropriés. Vous pouvez évaluer vos facteurs de risque, planifier les mises à niveau et réunir des renseignements dans le but de vous conformer aux politiques de l'entreprise.

Un puissant portail Web vous offre un environnement sécurisé pour afficher, étudier, enregistrer ou télécharger des rapports. Intuitifs, ces rapports incluent des listes, des tableaux et des graphiques présentant tous les renseignements utiles, dans un format et un contexte facilement utilisables. L'aide contextuelle et les fonctionnalités d'exploration vous permettent d'en savoir davantage sur les fonctions de chaque page du portail et d'accéder à des rubriques connexes.

Des rapports sont disponibles sur le portail Smart Net Total Care, notamment l'affichage d'une liste de vos produits Cisco par gamme et les détails des logiciels Cisco associés. Vous pouvez filtrer et trier les rapports, effectuer des recherches et les enregistrer au format .pdf ou .xls. Les rapports détaillés incluent les éléments suivants :

- **Synthèse.** Elle présente de manière détaillée les produits Cisco sur votre réseau, des données succinctes sur le cycle de vie et des renseignements sur la couverture des contrats.
- **Périphériques couverts.** Bien connaître votre couverture de service actuelle pour vos systèmes et périphériques Cisco essentiels peut vous aider à minimiser les risques et à résoudre rapidement les problèmes. Ce rapport indique les produits Cisco couverts et le niveau de service du contrat, pour vous permettre de toujours bénéficier d'une couverture adéquate.
- **Périphériques non couverts.** Les produits Cisco qui ne bénéficient pas d'une couverture de service adéquate peuvent réduire la disponibilité des services pour les applications. Ce rapport énumère les produits Cisco détectés qui ne bénéficient pas d'un contrat de service.
- **Rapport.** Il peut s'avérer complexe d'isoler certains problèmes. Ce rapport présente toutes les exceptions détectées sur l'ensemble des périphériques analysés, telles que les noms d'hôtes ou les adresses IP en double ou une mémoire insuffisante.
- **Détails matériels et logiciels.** En connaissant les détails matériels et logiciels liés à votre base Cisco installée, les administrateurs informatiques peuvent réduire les risques relatifs à la disponibilité du service informatique. Les détails matériels incluent la gamme de produits, le PID, la description et le numéro de série. Des détails logiciels tels que les renseignements relatifs au système d'exploitation Cisco, ainsi que des renseignements sur les contrats sont également disponibles.
- **Rapport agrégé.** Ce rapport présente votre base installée ainsi que vos contrats de service. Pour chaque produit Cisco détecté lors d'une opération de collecte et associé à un contrat, ce rapport énumère tous les autres produits Cisco associés à ce contrat de service, même ceux qui n'ont pas été détectés. Vous pouvez afficher les données agrégées provenant de tous les contrats, ou créer un filtre pour afficher un sous-ensemble de contrats. Le rapport agrégé peut fournir des renseignements importants sur la base installée qui sont essentiels à la budgétisation et à la planification opérationnelle. Les rapports sur le dernier jour de service, par exemple, permettent de réduire les risques et de planifier des mises à niveau pour les équipements qui ne sont peut-être plus pris en charge.

- **Rapports Delta.** Il est difficile de gérer des réseaux complexes et étendus. Les rapports Delta déterminent les produits Cisco qui ont été déplacés, ajoutés ou modifiés dans votre base installée entre deux dates spécifiées, ainsi que les modifications apportées aux alertes relatives aux produits. Vous pouvez aussi afficher les alertes survenues au cours d'une période spécifique, par exemple les 30 derniers jours.
- **Couvertures arrivant à expiration.** Une planification correcte permet d'éviter bien des surprises. Ce rapport affiche les contrats qui arriveront à échéance au cours des 12 prochains mois, afin de faciliter votre budgétisation. Il présente également les produits Cisco concernés et la date de renouvellement des contrats.

Consolidation des contrats

La consolidation des contrats vous aide à organiser les contrats de service, pour être certain de bénéficier de la couverture dont vous avez réellement besoin. Si vos contrats ne sont pas consolidés, lorsque vos périphériques Cisco sont couverts par plusieurs niveaux de service, chacun d'eux dispose de son propre contrat. Autrement dit, il y a un nombre important de contrats à gérer. La solution de service Smart Net Total Care simplifie la structure des contrats en regroupant les niveaux de service compatibles en un seul contrat. Cela représente un gain de temps lors du renouvellement, étant donné le nombre réduit de contrats à étudier et à gérer (il est à noter qu'il existe des conditions spécifiques pour bénéficier de la consolidation et de la compatibilité).

Alertes

Le portail propose des alertes et des notifications ciblées, notamment des alertes matérielles et logicielles, une équipe chargée de traiter les incidents liés à la sécurité des produits (PSIRT, Product Security Incident Response), ainsi que des notifications générales. Les renseignements relatifs à votre inventaire sont comparés aux alertes relatives aux produits, notamment, pour le matériel en fin de vie, en fin de période d'assistance et en fin de service, pour les logiciels en fin de vie, en fin de période d'assistance et arrivant au dernier jour d'assistance, les alertes et les conseils en matière de sécurité, ainsi que des notifications générales. Le temps nécessaire pour évaluer les vulnérabilités spécifiques et prendre les mesures correctives requises est ainsi nettement réduit.

Vous pouvez utiliser le portail pour déterminer rapidement les périphériques affectés et leurs vulnérabilités non résolues. Le portail Smart Net Total Care présente une liste des alertes relatives aux produits de manière à garantir un accès et une organisation aisée de ces dernières. Concernant les renseignements sur chaque type d'alerte, vous pouvez effectuer des recherches par catégorie ou périphérique, ou par périphérique affecté. Vous obtenez des renseignements succincts ainsi qu'un lien vous permettant d'accéder à l'alerte proprement dite et à son message intégral sur Cisco.com.

Diagnostic des périphériques

Pour vous aider à déterminer et à résoudre rapidement les problèmes, la solution Smart Call Home vous propose des diagnostics et des alertes en temps réel sur les produits Cisco sélectionnés. Les périphériques intégrant la technologie Smart Call Home surveillent en permanence leur propre santé et vous informent des problèmes potentiels via un portail Web personnalisé sécurisé contenant des messages, des diagnostics détaillés et des recommandations. En cas de problème sérieux, Smart Call Home génère automatiquement une demande de service via le TAC à l'équipe à même de répondre à votre problème.

Fonctionnalités techniques fondamentales

La solution de service Smart Net Total Care dispose de puissants services fondamentaux de support technique, à l'efficacité prouvée, qui vous mettent en contact direct permanent avec des ingénieurs de terrain et des ressources Cisco.com. Vous bénéficiez ainsi d'un engagement et d'une réponse rapides pour la résolution de vos problèmes informatiques critiques. Plus précisément :

- **Un accès direct 24 h/24, 365 jours par an aux experts du centre d'assistance technique de Cisco, le TAC.** Lorsqu'un problème touche des systèmes critiques, vous devez pouvoir communiquer rapidement avec des experts capables de diagnostiquer les problèmes les plus complexes. Le TAC Cisco est composé de professionnels certifiés dans les technologies Cisco les plus diverses.
- **Ressources en ligne facilitant l'assistance rapide en libre-service.** Le site Web de documentation et d'assistance de Cisco propose des ressources primées et des renseignements techniques actualisés, disponibles sur demande 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Utilisez My Cisco pour organiser et suivre les renseignements qui vous sont essentiels. Il comporte notamment des outils de dépannage automatisés et une bibliothèque de plus de 90 000 documents techniques.

- **Des systèmes d'exploitation mis à jour en ligne pour tirer le meilleur parti de votre réseau.** Pour protéger vos investissements et prolonger la durée de vie de vos produits Cisco, nous vous proposons un accès en ligne permanent aux dernières mises à jour logicielles des systèmes d'exploitation couvertes par votre licence. Les nouvelles fonctions disponibles améliorent les capacités du réseau et augmentent la sécurité. Elles offrent également un niveau plus élevé de conformité réglementaire et d'interopérabilité.
- **Système de remplacement avancé du matériel adapté à vos besoins.** Nous proposons un remplacement sous 24 heures, ainsi que des options de niveau de service de qualité qui garantissent le remplacement des pièces sous deux ou quatre heures, en fonction de vos préférences et du type de couverture que vous avez choisi.

Pour en savoir plus

Pour plus de renseignements sur la solution de service Cisco Smart Net Total Care, visitez le site cisco.com/go/total ou communiquez avec votre représentant local.

Pour obtenir une liste des périphériques pris en charge par Smart Net Total Care, visitez le site cisco.com/go/total

Pour plus de renseignements sur d'autres types de services Cisco assurant la maintenance et l'optimisation de votre réseau, notamment les services propres à une technologie et les services de gestion à distance, visitez le site cisco.com/go/supportservices.

Pour obtenir la liste complète des services techniques disponibles pour vos produits et vos applications Cisco, utilisez notre outil de recherche disponible à l'adresse cisco-servicefinder.com.



Siège social des Amériques
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

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

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

Cisco a plus de 200 bureaux dans le monde. Vous trouverez les adresses, ainsi que les numéros de téléphone et de télécopieur sur le site Web de Cisco, à l'adresse www.cisco.com/go/offices.

Cisco et le logo Cisco sont des marques commerciales de Cisco Systems, Inc. et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. Vous trouverez la liste des marques commerciales de Cisco sur la page Web www.cisco.com/go/trademarks. Les autres marques commerciales mentionnées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du terme « partenaire » n'implique pas de relation de partenariat entre Cisco et une autre entreprise. (1005R)