



Cisco Expert Care

運用を成功に導くパートナーシップ

2019年5月

Expert Care

進化するお客様のニーズ

- 複雑なインフラストラクチャの管理
- 問題の迅速な修復
- エキスパートによるパーソナライズされたサポート

Expert Care

- ネットワーク管理の最適化により、運用を効率化し、可用性を最大化
- パーソナライズされたプレミアム サービスを利用して重要な運用上の成果を達成

お客様のメリット

→ インシデントと問題の解決を高速化

→ ネットワークの俊敏性と信頼性の強化

→ 信頼できるパートナーとリスクを共有

→ 一元化されたサービスデリバリープロセス

ビジネス クリティカル サービスのFoundationレベル

機能と提供内容

Expert Care はビジネス クリティカル サービスの一部になりました

基本的な分析

- ・ 状況に関するインサイト
- ・ テクノロジー アセスメント

運用能力

- ・ 装置管理
- ・ 基本的な分析
- ・ 運用管理
- ・ ナレッジ管理
- ・ Expert Care



コンプライアンス改善

- ・ セキュリティコンプライアンス
- ・ ソフトウェア コンプライアンスと改善

脅威の軽減

- ・ セキュリティインシデント対応

信頼性エンジニアリング

- ・ Foundation
トラステッドアドバイザー

Expert Care

お客様が運用上の成果を柔軟に達成できるように支援

提供内容*

インシデント管理と問題管理

- ・ ケース管理
- ・ レポートینگ サービス
- ・ エスカレーション管理
- ・ 問題解決
- ・ 24 時間 365 日のインシデント管理(日本語によるサポートは平日営業時間内のみ)***
- ・ 根本原因の分析**

サービスのモニタリングとレポートینگ

- ・ 実用的なデータ分析
- ・ 顧客ベンチマーキング
- ・ 主要パフォーマンス指数レポート

SLA***

- ・ 応答および復旧時間

成果



運用効率の
向上



可用性の
最大化

カスタマイズ可能な提供内容

カスタム SLA***

専任のサポートリソース(オンサイト)

専任のサポートリソース(リモート)

追加のメンテナンスウィンドウサポート

オプションの提供内容

資産管理****

ナレッジ管理

*提供内容は専任チームによってリモートから提供

**** 資産管理は EMEAR では必須

お客様は問題管理のために High-Touch Technical Support もしくは High-Touch Engineering、またはその両方を選択可能

**お客様が問題管理と High-Touch Engineering を選択した場合

***お客様が問題管理と High-Touch Technical Support を選択した場合

運用効率の向上



Expert Care はどのように役立つか

- KPI と分析により、より精度が高く、かつ情報に裏打ちされた業務上の意思決定を推進
- スキルと手順の間にあるギャップに対処するための、ベストプラクティスおよびトレーニングを提案
- シスコの専門知識を活用して、問題を迅速に解決

可用性の最大化



Expert Care はどのように役立つか

- 個別対応のエキスパートが問題の解決を支援
- 将来の潜在的なリスクに対するプリエンプティブな分析
- 問題の解決とプロアクティブな提案による、稼働時間の増加
- メンテナンスウィンドウの計画とサポートによるリスクの防止

