



# 思科尊享服务专家关怀

思科® 尊享服务专家关怀远远超出了“仅解决问题”的服务范畴，可帮助您取得特定的运营成果。这样，您不仅能够保证业务流程不中断、采用创新的技术，还能控制成本。

## 概述

网络是支撑组织的基础。然而，面对突破传统的新兴技术、成本压力和空前的可扩展性需求，该如何保证高水平的业务连续性呢？更重要的是，该如何充分释放网络的全部潜能呢？如今，您的 IT 团队需要的不单单是“仅解决问题”的维护和支持。您需要的是能够帮助您取得特定运营成果的支持。

## 是关键业务服务的一部分

尊享服务专家关怀（以前称为“尊享技术服务”和“尊享服务提供商服务”）是关键业务服务中的一个解决方案。

## 收益

- 降低资本支出和运营成本
- 采用模块化设计，更高效地面向您的需求分配我们的资源
- 使用唯一分析指导您开展业务运营
- 对可避免的事件防患于未然，对不可避免的事件降低影响
- 在修改、构建和部署新服务时，确保现有服务的完整性

## 灵活可靠

尊享服务专家关怀允许灵活地分配支持资源。您可以选择与专属（而非指定）思科支持工程师团队合作，由他们在远程或在现场为您提供事件管理和问题解决支持。相比指定的团队，远程专属团队可以增强客户亲密关系，加大支持力度。现场专属支持资源（100% 现场）可以最大限度地加深客户亲密关系和支持力度，并且帮助增加知识传递。服务级别协议 (SLA) 确保及时的问题响应和恢复，也可以通过协商单独的 SLA 进行定制。另一个可定制特性是尊享技术支持团队负责的维护窗口事件数。

思科尊享服务专家关怀可以优化网络管理，提高运营效率，实现最高可用性（见图 1）。这项个性化优质解决方案带来了诸多优势，所有这些优势均旨在实现同一个目标，即取得所需的运营成果。

思科正引领一场从传统的“仅解决问题”模式转向面向客户的支持的变革。这种支持能保证业务连续性并提高运营效率。尊享服务专家关怀是当今市场中基于成果的技术服务，具备以下特征：

- 全面
- 灵活
- 由非常了解您的网络且经验丰富的思科技术专家团队提供

这种创新的支持模式有助于将您的网络与运营目标有机地结合在一起。它不仅有助于减轻您 IT 部门的负担，还能帮助您更有效地管理业务增长，并保持组织运营的平稳性和高效性。

图 1. 尊享服务专家关怀解决方案详细信息



## 帮助您在运营上取得成功

尊享服务专家关怀功能在动态而持续的改进周期内交付，专注于六个主要方面，帮助您实现和维护特定的运营成果（见图 2）。周期内的每一部分各自互为基础，以便支持实现最终目标：客户自行解决问题。

## 主要的交付成果

**事件管理**为您提供一位熟悉您的业务、流程和技术支持历史的思科运营经理，持续地监控您的技术支持需求，跟踪每个开放服务请求，确保在思科和您组织内部正确分配 IT 资源，快速、彻底地解决问题。这一级别的支持能够：

- 通过单一联系点简化沟通，提高 IT 员工和整个企业的效率
- 剥离事件管理任务，使员工能够专注于与核心业务相关的任务
- 加快问题解决，快速且高效地解决问题
- 去除多余的工作，解决类似的问题

**问题管理**可以为您带来技能精湛的网络专家团队。他们为您提供个性化帮助，深入地熟悉您的网络环境。尊享技术支持提供 24x7 全天候补救支持，加快问题解决速度，帮助快速实施建议的网络变革，使网络问题通常能在影响业绩之前得到解决。尊享工程提供对现有和/或历史服务请求的分析，确定改进网络可用性、解决整个思科网络中复杂的重要问题、在网络基础设施层面执行问题根源分析所需的步骤以及后续行动、建议和变更/实施支持，解决已识别的问题。

## 切实可行的分析

KPI 和分析可以增加对您的网络的了解，提高运营效率。通过将数 PB 的独家思科数据转换为唯一切实可行的分析，它们可以为思科工程师和客户 IT 团队提供数据驱动型建议，帮助了解和决定哪些措施会对您的网络运营产生最大的影响。

基准评估是切实可行的分析的关键组件，可以观察到您的平台稳定性趋势与竞争对手的平台稳定性趋势的对比情况。

## 可选组件

可在尊享服务专家关怀 - 资产管理和知识管理 - 中购买的可选组件能够带来改进运营效率和最大限度地提高可用性的机会，同时强调网络支持的特定方面：

- **资产管理**选件可帮助您主动管理您的整个网络中的思科资产和合同。此服务提供指定的资产经理，他将跟踪和管理您的资产，提供精确的库存，帮助您优化合同管理，为明智的决策提供见解。
- **知识管理**选件包括访问思科白金学习库以及开放式和/或封闭式教师主导培训课程。通过任何知识管理选件，您都可以获得一位帮助您作出选择的学习顾问。

## 帮助您在运营上取得成功

尊享服务专家关怀功能在动态而持续的改进周期内交付，专注于六个主要方面，帮助您实现和维护特定的运营成果（见图 2）。周期内的每一部分各自互为基础，以便支持实现最终目标：客户自行解决问题。

## 为什么选择思科？

我们为您的成功助力。思科是经验最丰富的网络供应商，拥有 30 多年的先进理念、全球 5000 万次安装以及每年 600 多万客户交互。

没有人能像思科一样谙熟网络，也没有人能像尊享服务专家关怀团队一样了解您的网络。作为思科尊享服务专家关怀的客户，您可以从思科的创新领导力、深厚的技术专业知识、最佳实践和行之有效的方法中受益。通过思科尊享服务专家关怀内置的强大分析功能，一流的专家可以通过动态且连续的改进周期交付我们的综合解决方案。此周期旨在提高运营效率和最大限度地提高可用性。

## 后续行动

欲详细了解思科尊享服务专家关怀，请点击[此处](#)。

图 2. 动态而持续的改进周期



在周期开始时，我们要与您建立关系并拓展关系，深入了解您的运营环境和目标。

接下来，我们会协调支持组织和升级流程、尽快恢复运营，并降低事件对业务运营造成的不利影响。我们会对事件、流程和培训需求进行趋势和差异分析。

然后，我们提供定制的报告和建议，帮助您制定正确的业务决策。

在接下来的周期阶段中，我们会帮助您应用有助于预防今后发生事件的最佳实践和运营流程。在整个周期内，我们的目标是分享我们的全部知识、经验和经过验证的方法，优化您的 IT 网络资源。