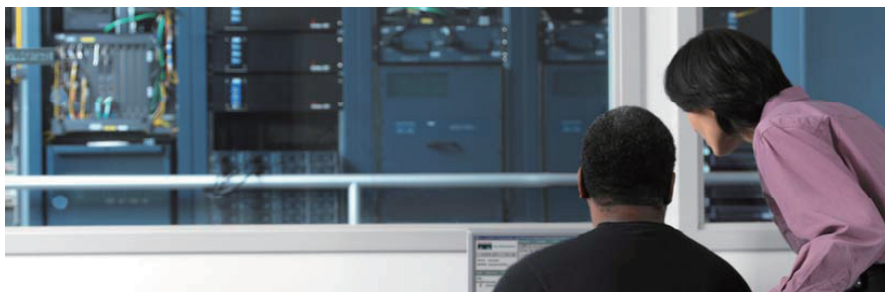


思科智能网维服务：让思科管理您的高级或新兴技术网络



内容要点

让思科专家远程监控和管理您的高级或新兴技术网络。您可以降低成本，获得高度的性能和可靠性保证，同时集中精力提升核心业务的收益，而不必放弃网络控制权。

挑战：简化思科高级技术解决方案的采用并加快实现收益

思科高级和新兴技术因其可靠性与性能而举世皆知。但是，高级网络技术具有业务关键性，要求在当今复杂的融合网络中进行连续的监控和管理。在放心地采用这些技术和获得其全部好处之前，企业需要一个成功的管理策略，既干扰IT团队开发战略性核心业务计划，也不要求放弃太多的网络控制权。

完全外包网络管理通常存在过多的限制。大多数外包供应商都要去签订长期合同，妨碍了企业在市场上进行灵活应变的能力，而且通常要求企业交出自己网络的控制权并失去对网络运行状况和状态的可见性。

在日趋复杂的网络中成功地自我管理高级和新兴技术极具挑战性，不仅需要拥有最新专业技能的专职团队，而且需要一套集成的工具和流程，以全天候监控网络并提供高度的性能、可靠性和安全性。建立和持续培训这个专职团队以及开发必要的流程和集成管理工具非常耗费时间，十分昂贵，而且会为了日常管理工作而让宝贵的IT资源脱离战略活动。

让您保持控制权的易于部署的网络管理解决方案

思科智能网维服务(RMS)能够简化思科高级与新兴技术的采用和现行管理，同时增强业务收益并显著降低您的总拥有成本(TCO)。这些服务基于联合管理和外包的原理构建，在完全外包和自我管理策略之间提供了一种折中办法。



思科智能网维服务可以帮助您：

- 加快实现思科高级技术的业务收益，包括思科统一通信和思科统一联系中心、思科网真、思科数字媒体系统、思科基础技术以及思科数据中心和安全解决方案
- 简化未来高级技术的采用
- 在引入新技术时保持网络性能
- 利用思科业界领先的技术
- 从使用ITIL®和最佳监控工具的流程中获益
- 简化运营成本和简化人员配备
- 改进网络以及在网络中运行的应用程序的可用性、可靠性和稳定性

独特的思科生命周期服务方法定义了网络生命周期每个阶段的必要活动，以确保出色的服务。通过联合思科、我们的高素质合作伙伴以及客户力量的协作交付方法，我们可以取得最优异的成果。

网络生命周期的阶段如下：

- **准备：**开发技术投资业务案例
- **规划：**评估现有网络环境，确定它能否支持建议的解决方案
- **设计：**创建满足业务和技术需求的详细设计方案
- **实施：**部署新技术
- **运营：**通过日常维护确保网络的稳定运行
- **优化：**通过持续不断的改进提高运营效率

思科专家团队将从我们的全球网络运营中心(NOC)全天候主动监控网络，作为您的内部IT团队的一个延伸响应事件并领导网络的联合管理。您可以保修访问和控制权。

我们将携手预测、识别和解决问题，而且能够更快、更准确、更经济并以更高的可见性完成。创新的管理网站可让您持续、详细地了解网络运行状况和性能，洞察思科RMS团队的行为。人员配备得到了简化，而且您可以让宝贵的IT资源专注于核心业务战略，而非现行网络管理，因而使您能够充分实现思科技术的业务收益。

思科RMS团队将接管日常监控和管理工作，帮助您提前发现和解决大部分问题，避免网络性能受到影响。如果出现需要现场处理的问题，思科RMS团队将与您的内部IT团队接洽，并为纠正活动提供详细的指导。在线管理网站能让查看详细的性能报表以及实时、历史故障工单状态和清单信息，让您可以更好地洞察网络的运行状况。

思科RMS可以充分利用思科的最佳技术专业技能、流程和管理工具，加快实现思科高级和新兴技术的业务收益。思科RMS使您能够更快且放心地采用所需的高级和新兴技术，从而提供一个灵活、部署简便的管理解决方案——根据您的企业的需求，可以是永久性的，也可以是过渡性的。您可以及时采用所需的技术，并通过成功的管理策略缓解任何业务中断风险。另外，每个思科RMS解决方案还把安全性作为一个基础运营科目整合到其中。

思科RMS由全天候监控和管理您的网络的资深工程师团队交付。这些服务基于ITIL®流程，包括事件管理、问题管理、变更管理、配置管理和报告。

我们的联合管理方法使您能够把网络监控和管理外包给思科专家团队，同时仍然保留控制权，而且我们的协作交付方法能够有效地联合思科RMS专家工程师、高素质合作伙伴和您自己的IT团队的力量。

继续扩展的广泛服务组合

思科RMS覆盖了阵容不断扩大的思科高级与新兴技术的网络基础架构、系统设备和应用程序的管理，包括：

- 思科统一通信，包括思科统一联系中心
- 思科网真解决方案
- 思科数字媒体系统(DMS)
- 思科基础技术
- 思科数据中心，包括思科统一计算系统
- 思科安全解决方案

思科统一通信和统一联系中心RMS

思科统一通信RMS在语音与数据融合网络中提供一天24小时的综合设备监控、问题解决和管理。思科将从我们的NOC处理客户基于IP的通信网络基础架构的日常管理, 包括系统设备和思科统一通信应用程序。

思科统一通信RMS由灵活的要素组成: 监控、管理和选择性变更服务。这些要素组合在一起, 可提供满足您的特定需求的定制解决方案:

- 监控服务由思科管理应用平台提供, 后者包括一个高度安全的客户驻地监控应用程序。思科管理应用平台执行:
 - 思科统一通信应用程序和语音基础架构解决方案的监控
 - 基于业务逻辑的根源分析以验证事件
 - 故障工单生成和知识库中的纠正记录
 - 事件检测、记录、分析和通知
 - 用于访问故障工单、可用性和性能统计数据的思科管理网站
 - 性能、可用性和设备清单的标准报表
- 思科管理服务与监控服务合作, 为解决事件、执行问题的根源分析和实施标准变更来恢复服务提供工程支持。
- 选择性变更服务超越了基本监控和管理, 为您提供灵活的方案以满足特定需求, 并能帮助您优化客户服务基础架构的性能。选择性变更服务是基于使用的工程时间, 用于客户请求的活动和修改您的统一通信环境。

思科统一联系中心RMS提供思科统一联系中心客户服务基础架构的监控和管理。通过使用先进的思科管理应用平台, 该服务能够系统地监控您的语音基础架构和联系中心应用程序, 查明故障和性能事件。这些服务支持所有的基本联系中心技术, 包括Cisco Unified Contact Center Enterprise、Contact Center Express、Customer Voice Portal 和 Intelligent Contact Management。



思科网真RMS

思科网真RMS团队把举世皆知的网络、基础架构和智能网维经验转变成思科网真应用程序, 以管理思科网真产品在全球的最大部署。该团队提供思科网真解决方案的全面日常管理, 包括传输语音、数据和视频流量的融合网络组件的基础及思科统一通信设备。

思科网真RMS服务包括:

- **精选运营服务**——持续不断地主动监控思科网真端点的所有组件, 在必要时生成服务告警和案例工单
- **远程支持服务**——提供全天候专人响应服务以解决思科网真用户事件的单一联系点
- **专家访问服务**——一种经济高效的可选方案。提供思科网真端点的持续轮询, 而不用自动开立工单

通过与思科服务生命周期(生命周期阶段包括准备、规划、设计、实施、运行和优化)运营阶段的基本运营服务协作, 思科网真智能网维服务能够保持思科网真解决方案的最高和最一致质量的体验。

思科网真RMS包括:

- 服务台
- 事件管理
- 问题管理
- 配置管理
- 变更和发布管理
- 服务级别管理
- 综合业务报告

通过保持设备的可用性和最佳运行性能, 您的企业可以提高思科网真解决方案的投资回报率(ROI)。

通过主动监控基础架构, 检测任何可能降低性能质量的事件, 可以进一步改进用户的思科网真体验。使用思科交互式网络门户的综合业务报告能让用户随时随地高效地管理网络容量, 并提供决策所需的关键业务信息, 同时通过更快地采用高级技术提高业务灵活应变能力。

通过利用思科管理思科网真解决方案的专业技能, 您可以利用思科RMS团队的深入知识和第一手用户体验。其结果是出色的运营和完整的管理体验, 不仅能够满足您的需求, 同时能让您专注于自己的业务。



思科数字媒体系统RMS

思科DMS在一个集中管理平台中提供综合的应用程序套件, 使企业能够利用数字媒体轻松连接客户、员工、合作伙伴或学员。它整合了数字多媒体的创建、管理和交付, 可随时随地在任何设备上相关的直接通信。

思科DMS RMS通过增强DMS环境的可用性和性能, 可以帮助充分发挥思科DMS的潜力。由于目标是实现一致的运营卓越性, 思科DMS RMS通过以下服务为数字标识、企业电视、桌面视频和数字媒体创意服务解决方案提供支持:

- 一年365天一天24小时的主动监控和管理
- 事件管理
- 故障的自动通知, 可发送到收件箱或任何支持电子邮件的设备
- 使用交互式网络门户提供运营信息
- 问题管理
- 选择性变更和内容管理

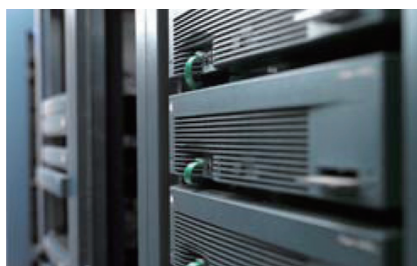
希望提高生产力和控制运营成本的企业可以利用思科的专业技能, 腾出更多的时间和资源以专注于他们的核心业务领域。

思科DMS RMS能让企业获得思科DMS实施的全部好处。思科在基于IP的多媒体管理和发布以及数字媒体设计和实施方面的经验可以帮助您保持技术领先优势, 预测当前和未来的业务需求。思科DMS RMS有一系列的综合知识和专业技能等您来使用。这些服务是专为思科DMS解决方案设计的, 对于保持可用性、性能和稳定运行具有关键的作用, 可以:

- 通过评估思科DMS解决方案对网络和物理环境的影响, 提前解决问题, 加快实现该解决方案的业务收益
- 减少宕机时间, 支持平滑集成和互操作性
- 通过一个使用ITIL®流程的世界级专用支持环境, 保护该解决方案的所有要素

- 支持协调技术专业技能和业务需求的高质量解决方案的交付
- 主动防范宕机和提供专家响应, 以确保最佳的性能

这种服务灵活性能让我们的客户解决IT挑战、保持技术领先优势和实现成功的网络管理。



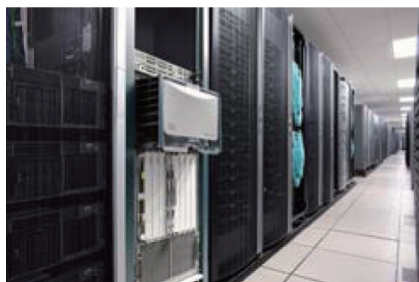
思科基础技术RMS

思科网络技术是企业实现其业务潜力所需的服务和应用程序的基础。思科交换机、路由器和软件一起可以创建一个天生智能的集成网络, 能够通过以下方式适应当前和未来的业务需求:

- 在员工、客户和信息之间提供安全但不受约束的连接
- 在一个融合网络平台上提供高质量的实时应用
- 确保从任何地方访问信息和资源
- 自动建立一个可管理的自我防御网络
- 减少运营开支

思科基础技术RMS通过主动监控、问题隔离和解决以及修复, 提供融合网络基础架构的经济高效的日常管理。

思科基础技术RMS一天24小时提供有线与无线局域网和广域网基础架构的综合监控和管理。思科基础技术RMS由经验丰富的思科工程师团队交付, 可以系统地监控您的路由和交换设备的故障与性能事件, 识别和解决事件, 执行问题的根源分析, 并进行修改以恢复服务。通过思科基础技术RMS有选择地外包思科路由和交换产品的支持可使您获得业界领先的支持和网络管理指导, 同时您仍然保留对网络硬件和拓扑的控制权。



思科数据中心RMS

管理思科的数据中心高级技术和充分实现它们的业务收益极具挑战性, 而且需要大量资源。这个过程会让您从核心业务中撤出, 并妨碍您充分实现技术解决方案的收益。

思科数据中心RMS能让您依靠我们业界领先的专业技能、流程和工具, 因为我们会全天候监控您的数据中心并管理这些思科高级技术, 以提高可用性和性能。我们将主动监控数据中心交换机、服务器、应用程序、存储网络和虚拟化技术, 查明故障和性能事件。我们将作为您的内部IT团队的一个延伸, 从全球网络运营中心(NOC)解决事件并领导网络的联合管理。

思科数据中心RMS包括以下服务:

- **思科统一计算系统RMS:** 通过这个监控、管理和报告思科统一计算系统性能的自动化解决方案, 加快您的数据中心向统一计算架构的转变。通过监控基础架构以及提醒、报告和分析性能问题, 思科统一计算系统RMS可以成为一项宝贵的业务资产。它提供所有统一计算硬件、操作系统和虚拟机软件要素的物理及逻辑监控和管理。
- **思科应用网络RMS:** 该解决方案可以帮助您简化思科广域网优化、应用程序加速和负载均衡技术的采用。
- **思科服务器网络和虚拟化RMS:** 该解决方案提供第三方独立服务器、操作系统和虚拟化要素的监控与管理。它能管理领先服务器操作系统(Microsoft、UNIX、Linux)的实例和虚拟机环境。
- **思科数据中心交换RMS:** 新一代数据中心需要能够充分发挥服务器虚拟化、统一数据中心架构和云计算潜力的网络基础架构。思科数据中心交换RMS提供思科Nexus™ 新一代统一架构交换机以及思科Catalyst® 高性能交换机、优化式机架交换机和思科核心路由器的监控与管理。
- **思科高级性能监控:** 该解决方案可作为建立基准和监控网络中关键业务应用程序性能的一种手段, 增强思科RMS。该服务提供应用程序响应时间、故障隔离和报告的服务级别协议(SLA)监控, 并为洞察至/自数据中心流经网络的应用程序数据包提供关键的可见性。



思科安全RMS

避免、防止和响应网络安全问题对保护业务资源的性能、可用性和可靠性以及业务数据的机密性和完整性至关重要。随着企业尝试预测所有可以想到的威胁,不断增长的安全监控和管理成本将会妨碍对其它业务优先任务的投入。庆幸的是,您的公司可以把日常安全监控和管理职能卸载给业界认证的安全专家团队。

管理服务

思科安全RMS为思科安全技术提供全天候安全事件、问题管理、变更管理、配置管理、发布管理和报告。思科安全智能网维服务工程师和分析人员能够联合管理客户的更多思科安全部署和解决方案,因而有助于改进效率、业务连续性,并最终提高生产力。思科安全技术管理包括:

- 思科入侵防御系统
 - 思科IPS 42xx传感器
 - 适用于ASA 5500系列自适应安全设备的思科AIP-SSM
 - 思科Catalyst 6500系列入侵检测系统(IDSM-2)服务模块
 - 适用于整合式服务路由器的思科IOS® IPS
 - 适用于整合式服务路由器的思科IPS高级集成模块
- 思科PIX 500系列安全设备
- 思科ASA 5500系列自适应安全性
- 支持思科IOS防火墙的思科整合式服务路由器(包括ISR 8xx、18xx、28xx、38xx、72xx和73xx系列)以及思科IOS入侵防御系统(IPS)
- 思科VPN 3xxx
- 思科ASA 55xx、思科PIX 5xx
- 思科MARS系列
- Cisco Security Manager
- Cisco Secure Access Control System (ACS) 4.0和5.0
- Cisco ACE Web Application Firewall Appliance
- Cisco ACE Application Control Engine
- Cisco Configuration Engine

监控服务

网络不断发展, 因此客户会出于不同的原因作出技术选择, 而且通常情况下, 大多数网络都是异构环境, 包括不同安全供应商的产品。思科安全RMS平台通过监控最常用供应商的安全产品, 可以更加多样化地覆盖客户的网络安全部署, 这些产品包括:

- 上述思科安全设备
- TippingPoint IPS 210E、600E、1200E、2400E、5000E、SMS
- IBM/ISS GX系列
- Checkpoint UTM、VSX、IAS、SM
- Juniper Networks IDP、ISG、SRX、SSG、NSM

由于能够监控多供应商产品以及思科设备, 思科能够为客户提供一种更强健的服务, 监控更多的网络设备, 并在业务连续性受到影响之前挫败恶意活动。利用这种多供应商安全技术的综合监控, 客户可以从提供远程安全监控解决方案的一家人的便利性和专业技能中获益。

思科RMS的优点

思科RMS可以通过以下方式, 帮助您的企业加快提高生产力和实现思科高级技术的业务收益:

- 通过基于思科的领先专业技能、工具和流程的部署简便的管理解决方案, 简化技术采用
- 帮助提高性能和可用性, 以充分实现技术的好处
- 通过以下方式降低您的技术总拥有成本:
 - 让您规避自我管理的巨大成本, 包括建立和培训专职管理团队以及提供必要集成工具和流程的成本
 - 降低昂贵的网络宕机的风险
 - 增强网络性能和收益
 - 把您的IT资源从例行管理任务中解放出来, 让他们专注于技术的战略使用
- 主动监控您的网络并评估可用性趋势和告警
- 主动识别安全违规和确定纠正方法
- 专业地安装、配置和集成系统组件

- 通过改进运行应用程序和服务的网络的可用性、可靠性和稳定性，加快对应用程序和服务的访问
- 提供服务灵活性，让您能更快、放心地采用新技术，并提供未来网络管理计划的适当路线图

关于思科远程运营服务部门

思科远程运营服务部门(ROS)是思科提供RMS的部门。该部门在提供网络管理和监控服务方面拥有超过14年的经验。凭借真正的全球存在，思科ROS目前在全球75个国家管理着超过60,000台设备。

为什么要购买思科服务？

思科在企业网络方面具有明显的领先优势，而且对市场转变的深入了解为思科提供了所需的灵活性和技术知识，从而为支持新兴技术提供出色的服务。全球有15,000多家IP通信客户采用思科解决方案，而且超过60%的《财富》500强企业在他们的企业中使用思科IP通信解决方案。

思科知道，在要求更好地整合人员、信息和想法的环境下，网络是一个战略平台。当服务与产品一起组成符合业务需求和市场商机的解决方案时，网络就能更好地运行。思科服务可使网络、应用程序及其用户更好地协同工作。

独特的思科生命周期服务方法定义了网络生命周期每个阶段的必要活动，以确保出色的服务。通过联合思科、我们的高素质合作伙伴以及客户力量的协作交付方法，我们携手可以取得优异的成果。

可用性和订购

思科RMS在全球提供。服务交付细节可能随地区而异。

更多信息

要了解这个解决方案和其他思科RMS解决方案的详细信息，请访问www.cisco.com/go/rms或联系当地的思科代表处。



北京

北京市朝阳区建国门外大街2号北京
银泰中心银泰写字楼C座7-12层
邮编: 100022
电话: (8610)85155000
传真: (8610)85155960

上海

上海市红宝石路500号A栋
东银中心21-23、25层
邮编: 201103
电话: (8621)22014000
传真: (8621)22014999

广州

广州市天河区林和西路161号
中泰国际广场A塔34层
邮编: 510620
电话: (8620)85193000
传真: (8620)85193008

成都

四川省成都市滨江东路9号B座
香格里拉中心办公楼12层
邮编: 610021
电话: (8628)86961000
传真: (8628)86961003

如需了解思科公司的更多信息, 请浏览<http://www.cisco.com/cn>

思科系统(中国)网络技术有限公司版权所有

2009©思科系统公司版权所有, 该版权和/或其它所有权利均由思科系统公司拥有并保留。Cisco、Cisco IOS、Cisco IOS标识、Cisco Systems、Cisco Systems标识、Cisco Systems Cisco Press标识等均为思科系统公司或其在美国和其他国家的附属机构的注册商标。

这份文档中所提到的所有其它品牌、名称或商标均为其各自所有人的财产。合作伙伴一词的使用并不意味着在思科和其他公司之间存在合伙经营的关系。