

Cisco Expert Care



Entlasten Sie Ihr Team

durch einen Sachverständigen, der Concierge-Support bietet und in diesem Rahmen den Lebenszyklus sämtlicher Vorfälle verwaltet und eine zeitnahe Lösung von Problemen koordiniert.



Lösen Sie schnell netzwerkweite Probleme, rund um die Uhr, durch direkten Zugang zu einem erfahrenen TAC-Team.



Seien Sie komplexen Problemen stets einen Schritt voraus, indem Sie sich an einen designierten technischen Berater wenden, der Ihr Netzwerk kennt.

Servicekomponenten

Incident-Management

- Ticket-Verwaltung
- Eskalationsmanagement
- Serviceüberwachung und -berichterstattung

Problemlösung

- Problemlösung rund um die Uhr
- Service Level Agreements (SLA)

Problemmanagement

- Ursachenanalyse

Ergebnisse



Höhere betriebliche Effizienz



Maximierte Verfügbarkeit

Anpassbare Leistungen

- Dedizierte Supportressourcen, vor Ort
- Dedizierte Supportressourcen, Remote
- Warteschlangenbasierte Supportressourcen
- Zusätzliche Ereignisse für Wartungszeitfenster
- Benutzerdefinierte SLAs¹

Höhere betriebliche Effizienz

Als Team für IT-Abläufe in der heutigen vernetzten Welt möchten wir Ihnen dabei helfen, die Zuverlässigkeit, Betriebszeit und Leistung Ihres Netzwerks zu maximieren. Mit Cisco® Expert Care bieten wir Ihnen ein erstklassiges Supportangebot. Wir übernehmen für Sie die Verantwortung für die proaktive Verwaltung von Supportfällen und bieten Ihnen Concierge-Support, mit dem Sie angestrebte operative Ziele und Zielsetzungen (KPIs) erreichen können. Mit einem Servicemodell, das Sie auf dem gesamten Weg zur IT-Transformation begleitet, können Sie sich darauf verlassen, dass Cisco Bereitstellungsteams koordiniert werden, die direkt mit Ihren Schlüsselakteuren kommunizieren. Bei Bedarf können wir Sie auch über ein gemeinsam genutztes Risikomodell, das Service Level Agreements (SLAs) beinhaltet, mehr involvieren.

Sie können auf unser Fachwissen und unsere Fähigkeiten zählen, die auf über 35 Jahren Erfahrung, 12 globalen CX Centern und einem Bestand von über 18,5 Milliarden US-Dollar in Ersatzteilen basieren.

Maximierte Verfügbarkeit mit einem Expert Care-Team

Mit Expert Care bietet ein Team aus Cisco Beratern und Cisco Technikern reaktionsschnelle und proaktive Serviceoptionen und stellt herkömmliche Supportmodelle damit in den Schatten. Die Serviceoptionen im Detail:

- Die Option „Incident-Management“ wird für alle Kunden. Dies ist das Basisangebot. Ein Cisco Berater mit Sachkenntnis arbeitet in Ihrem Namen und verwaltet Fälle, Eskalationen und Serviceberichterstattungen für Sie.
- Bei Bedarf können Sie auch die Option „Problemlösung“ kaufen, über die Sie direkten Zugang zu einem erfahrenen Cisco Technical Assistance Center (TAC)-Team erhalten. Ihre Fälle werden an Techniker weitergeleitet, die über langjährige Branchenerfahrung und fundiertes Wissen über Cisco Produkte verfügen.
- Die letzte Option ist das Problemmanagement. Ein designierter technischer Berater, der sich mit Ihrem Netzwerk vertraut macht, führt eine Ursachenanalyse für Schweregrad 1 und 2 (S1 und S2) durch und ist Ihre erste Anlaufstelle für die Behebung von Problemen.

In der folgenden Tabelle mit den Hauptfunktionen wird näher auf die Leistungen der einzelnen Angebotskomponenten eingegangen.

Incident-Management	Problemlösung	Problemmanagement
<p>Personalisierte Unterstützung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung bei Eskalationen • Koordination zwischen Cisco Support-Teams und Kundenteams • Post-Incident-Bewertung¹ • Empfohlene Korrekturmaßnahmen • Proaktive Erstellung von Serviceanfragen im Namen des Kunden <p>Serviceüberwachung und -berichterstattung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meetings zur Überprüfung des Incident-Status und zugehöriger Aktionen¹ • Quartalsanalysen • Daten- und Trendanalysen, u. a. KPI-Dashboard-Berichte • Analyse von technischen Fehlern – Koordination und Berichterstattung • Bewertung der Vorbereitung auf IT-Sicherheitsvorfälle¹ • Kunden-Benchmarking, Analysen und Vergleich von wichtigen Leistungskennzahlen für Serviceanfragen (sofern verfügbar)¹ <p>Wissenstransfer</p> <ul style="list-style-type: none"> • Schulungen für Best Practices in den Betriebsprozessen¹ • Empfehlung von Verfahren/Best Practices auf Basis von Trend- und Lückenanalysen zur Vermeidung zukünftiger Sicherheitsvorfälle¹ 	<p>Problemlösung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Technikexperten, die Ihr Netzwerk kennen • Unterstützung rund um die Uhr für S1- und S2-Vorfälle • Unterstützung am nächsten Werktag für S3- und S4-Vorfälle • Dokumentation wichtiger Prozesse • Diagnosen und Fehlerbehebung bei S1- und S2-Vorfällen • Proaktive Unterstützung bei Eskalationen für S1- und S2-Vorfälle • SLAs für Reaktion und Wiederherstellung <p>Proaktive Unterstützung für Wartungszeitfenster</p> <ul style="list-style-type: none"> • Überprüfung von Verfahren für Wartungszeitfenster von Kunden • Erfahrenes TAC-Team während des Wartungszeitfensters in Bereitschaft • Unterstützung für die technischen Aspekte der Veränderungen • Liste verfügbarer Software-Upgrades • Vorbereitung des Wartungszeitfensters • Konfigurationshilfe zur Unterstützung von Serviceanfragen • Überprüfung von Syslogs, Meeting-Berichten usw. 	<p>Ursachenanalyse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ermittlung der Ursache von Problemen mit der Netzwerkinfrastruktur • Testen und Überprüfung der wahrscheinlichsten Ursache • Vorbereitung der Dokumentation zur Ursachenanalyse • Empfehlung von Korrekturmaßnahmen <p>Problemlösung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lösung komplexer Probleme durch eine ganzheitliche Betrachtung, darunter bisherige Ereignisse, Betriebsprobleme, Netzwerkkonfiguration und architektonische Aspekte <p>Proaktive Unterstützung für Wartungszeitfenster</p> <ul style="list-style-type: none"> • Überprüfung von Verfahren für Wartungszeitfenster von Kunden • Techniker während des Wartungszeitfensters in Bereitschaft • Unterstützung für die technischen Aspekte der Veränderungen • Liste verfügbarer Software-Upgrades • Vorbereitung des Wartungszeitfensters • Konfigurationshilfe zur Unterstützung von Serviceanfragen • Überprüfung von Syslogs, Meeting-Berichten usw.

Flexibilität auf höchstem Niveau

Expert Care bietet Flexibilität bei der Zuordnung von Supportressourcen

- Sie können festlegen, dass sich ein Team rund um die Uhr Ihrem Geschäft widmen soll. Darüber hinaus können Sie festlegen, ob sich Ressourcen vor Ort oder an Remote-Standorten befinden sollen.
 - Ein engagiertes Remote-Team bietet mehr Kundennähe und ein höheres Maß an Unterstützung als ein designiertes Team.
 - Eine engagierte Supportressource vor Ort (zu 100 % vor Ort) bietet den höchsten Grad an Kundennähe und Unterstützung und hilft bei der Optimierung des Wissenstransfers.
- Wenn Sie über ein kleineres Netzwerk verfügen, können Sie sich auch für einen Cisco Berater entscheiden, der aus einem kleinen Team mit Sachverständigen kommt. Wenn ein Fall in die Warteschlange aufgenommen wird, wird ein Teammitglied diesem Fall zugewiesen, um ihn zu verwalten.

Service Level Agreements stellen eine schnelle Problembeseitigung und Wiederherstellung sicher. Sie können durch Aushandlung separater SLAs angepasst werden.

Zudem können Sie die Anzahl der proaktiven Ereignisse für Wartungszeitfenster anpassen. Wenn Sie die Option „Problemlösung“ oder „Problemmanagement“ bestellen, werden Ihnen zwölf Ereignisse zur Verfügung gestellt. Diese Zahl lässt sich jedoch erweitern.

Unternehmenserfolg durch Zusammenarbeit

Niemand kennt Netzwerke so wie Cisco. Und niemand kennt Ihr Netzwerk so gut wie das Expert Care-Team. Als Cisco Expert Care-Kunde profitieren Sie von der Innovationsstärke von Cisco, von den umfassenden Fachkenntnissen im Bereich Technologie sowie den Best Practices und bewährten Methoden. Durch leistungsstarke, in Expert Care integrierte Analysefunktionen wird eine umfassende Lösung bereitgestellt, die der Steigerung der Betriebseffizienz und der Maximierung der Verfügbarkeit dient.

Nächste Schritte

Wenden Sie sich für weitere Informationen zu Cisco Expert Care an Ihren Ansprechpartner bei Cisco.