

Cisco Expert Care



Libérez l'horaire de votre équipe

grâce à un expert en opérations qui offre des services de conciergerie afin de gérer le cycle de vie de tous les incidents et de coordonner leur résolution en temps opportun



Solutionnez rapidement les problèmes dans l'ensemble du réseau

en consultant directement une équipe chevronnée du centre d'assistance technique (TAC) disponible jour et nuit, sept jours sur sept



Devancez les problèmes complexes en consultant votre conseiller technique désigné, qui connaît votre réseau

Composants des services

Gestion des incidents

- Gestion des dossiers
- Signalement progressif
- Surveillance des services et production de rapports

Résolution des problèmes

- Résolution des problèmes jour et nuit, sept jours sur sept
- Contrats de niveau de service

Gestion des problèmes

- Analyse de cause première

Résultats



Augmenter l'efficacité opérationnelle



Maximisez la disponibilité

Produits livrables personnalisables

- Ressources d'assistance, sur place
- Ressources d'assistance, à distance
- Ressources d'assistance fondées sur une file d'attente
- Périodes supplémentaires de maintenance
- Contrats de niveau de service personnalisables¹

Augmentez l'efficacité opérationnelle

En notre qualité d'équipe des opérations de TI évoluant dans le monde d'aujourd'hui, qui est axé sur les technologies réseau, nous voulons vous aider à optimiser la fiabilité, la disponibilité et le rendement de votre réseau. Cisco® Expert Care est notre solution d'assistance de premier plan. Nous acceptons la responsabilité de gérer pour votre compte les incidents de manière proactive, en vous offrant des services de conciergerie pour vous aider à atteindre vos buts et objectifs opérationnels (c.-à-d. vos indicateurs clés de performance). Grâce à un modèle de services qui vous accompagne tout au long de votre parcours de transformation des TI, les équipes de prestation de Cisco sont coordonnées et communiquent directement avec vos principales parties prenantes. Et si vous le souhaitez, nous pouvons adopter avec vous un modèle de risque partagé qui comprend des contrats de niveau de service.

Vous pouvez compter sur notre expertise et nos aptitudes, qui prennent appui sur plus de 35 ans d'expérience, 12 centres mondiaux de l'expérience client et un inventaire de pièces de rechange comptant pour plus de 18,5 milliards de dollars.

Maximisez la disponibilité grâce à une équipe Expert Care

Grâce à Expert Care, une équipe de spécialistes en ingénierie et de conseillers Cisco surpassent les modèles de soutien classique afin d'offrir des options de services très réactifs et proactifs :

- Tous les clients obtiennent l'option de Gestion des incidents, dans l'offre de base. Un promoteur Cisco ayant des compétences opérationnelles travaille en votre nom pour gérer les demandes, la signalisation progressive et les rapports sur les services.
- Si vous le souhaitez, vous pouvez aussi acheter l'option de résolution des problèmes, qui vous permet d'accéder directement à une équipe chevronnée du TAC (le centre d'assistance technique Cisco). Vos demandes sont acheminées vers des spécialistes en ingénierie qui ont une vaste expérience dans le domaine et des connaissances étendues sur les produits de Cisco.
- La Gestion des problèmes est la dernière option. Votre conseiller technique désigné, qui apprend graduellement à bien connaître votre réseau, se charge d'effectuer l'analyse de cause première des demandes de gravité 1 ou 2. Il est votre personne-ressource pour la résolution des problèmes.

Le tableau des principales caractéristiques ci-dessous décrit les livrables liés à chaque volet de l'offre.

Gestion des incidents	Résolution des problèmes	Gestion des problèmes
<p>Assistance personnalisée</p> <ul style="list-style-type: none">• Aide pour la signalisation progressive• Coordination entre les équipes du client et les équipes de soutien de Cisco• Examen après l'incident¹• Recommandations pour des mesures correctives• Ouverture de demandes proactives de services pour le compte du client <p>Surveillance des services et rapports connexes</p> <ul style="list-style-type: none">• Rencontres pour passer en revue l'état des incidents et les actions connexes¹• Examens trimestriels des activités• Analyse des données et tendances, y compris les rapports de tableau de bord des indicateurs clés de performance• Coordination de l'analyse des défaillances d'ingénierie et présentation des rapports connexes• Évaluation de la préparation en gestion des incidents¹• Références, analyse et comparaison des mesures de rendement liées aux demandes de services clés (le cas échéant)¹ <p>Transfert des connaissances</p> <ul style="list-style-type: none">• Formation sur les pratiques exemplaires en lien avec les opérations¹• Pratiques exemplaires ou procédures recommandées pour éviter les incidents futurs grâce à l'analyse des tendances et des écarts¹	<p>Résolution des problèmes</p> <ul style="list-style-type: none">• Des experts techniques qui connaissent votre réseau• Une assistance offerte jour et nuit, sept jours sur sept, pour les incidents de gravité 1 et 2• Une assistance offerte le prochain jour ouvrable pour les incidents de gravité 3 ou 4• Documentation des processus clés• Diagnostics et dépannage pour les incidents de gravité 1 et 2• Aide proactive pour la signalisation progressive des incidents de gravité 1 et 2• Contrats de niveau de service pour les délais de réponse et de restauration <p>Aide proactive pour les périodes de maintenance</p> <ul style="list-style-type: none">• Examen des procédures du client en lien avec les fenêtres de maintenance• Une équipe chevronnée du TAC se tient prête à offrir son aide pendant la période de maintenance• Aide à la gestion des aspects techniques des changements• Énumération des mises à niveau logicielles disponibles• Préparation en vue de la période de maintenance• Aide à la configuration à l'appui des demandes de services• Examen du journal système, des rapports de réunion, etc.	<p>Analyse de cause première</p> <ul style="list-style-type: none">• Détermination des causes premières des problèmes de l'infrastructure de réseau• Mise à l'essai et vérification de la cause la plus probable• Préparation des documents de l'analyse de cause première• Recommandations des mesures correctives <p>Solution des problèmes</p> <ul style="list-style-type: none">• Adoption d'une perspective holistique, qui intègre les événements historiques, les enjeux opérationnels, la configuration du réseau et des considérations architecturales, afin de résoudre des problèmes complexes <p>Aide pour les périodes de maintenance proactives</p> <ul style="list-style-type: none">• Examen des procédures du client en lien avec les fenêtres de maintenance• Un spécialiste en ingénierie se tient prêt à offrir son aide pendant la période de maintenance• Aide à la gestion des aspects techniques du changement• Énumération des mises à niveau logicielles disponibles• Préparation en vue de la période de maintenance• Aide à la configuration à l'appui des demandes de services• Examen du journal système, des rapports de réunion, etc.

Conception flexible

Expert Care offre une certaine souplesse au chapitre de l'attribution des ressources

- Vous pourriez choisir de réserver une équipe disponible à plein temps pour vos activités. Vous pouvez aussi choisir que vos ressources résident à distance ou sur place.
 - Une équipe dédiée accompagnant le client à distance permet d'établir avec celui-ci des liens étroits en lui offrant un plus grand niveau de soutien qu'une équipe désignée.
 - Une équipe dédiée déployée sur place (qui est toujours sur les lieux) établit avec le client les liens les plus étroits et le niveau de soutien le plus soutenu et favorise le transfert des connaissances.
- Si votre réseau est plus petit, vous pouvez choisir de retenir les services d'un promoteur Cisco qui vient d'une petite équipe d'experts opérationnels. Lorsqu'une demande arrive dans la file d'attente, un membre de l'équipe est désigné pour la gérer.

Les contrats de niveau de service précisent une réponse et une restauration en temps opportun. Il est possible de personnaliser ces aspects dans un contrat distinct.

Vous pouvez aussi définir sur mesure le nombre d'événements proactifs de périodes de maintenance. Si vous commandez la Résolution des problèmes ou la Gestion des problèmes, vous obtenez 12 événements, mais nous pouvons en offrir plus.

Un partenariat avec vous pour assurer votre succès opérationnel

Personne ne connaît les réseaux comme Cisco, et personne ne connaît votre réseau comme l'équipe Expert Care. Comme client Cisco Expert Care, vous bénéficiez conjointement du leadership en innovation de Cisco, de son expertise technologique poussée, de ses pratiques exemplaires et de ses méthodologies éprouvées. Les capacités d'analyse puissantes intégrées aux solutions Expert Care permettent la mise en œuvre de notre solution exhaustive, qui est conçue pour accroître l'efficacité opérationnelle et optimiser la disponibilité.

Prochaines étapes

Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquez avec le représentant Cisco affecté à votre compte.