

# Servizi Cisco a supporto del lavoro ibrido

## Il futuro del lavoro ibrido

Con il passaggio a un modello ibrido, l'ambiente di lavoro deve favorire la convergenza delle tecnologie Collaboration, di rete e sicurezza, con il sostegno delle persone e di un cambiamento nella cultura aziendale. L'86% dei CIO e dei responsabili IT in tutto il mondo ritiene che, per supportare personale dislocato in più punti, occorre agevolare l'accesso alle app e garantire strumenti Collaboration di alta qualità. L'88% di essi, inoltre, afferma che la sicurezza degli strumenti di lavoro a distanza è importante per proteggere i dati di clienti e dipendenti.

Il team addetto alle operazioni IT deve essere in grado di sostenere i dipendenti nel nuovo ambiente; per questo, ha bisogno di servizi semplici che aiutino nella gestione complessiva. Affidati alle competenze e all'esperienza che Cisco ha sviluppato in oltre 35 anni di attività, con 12 centri CX globali e un inventario di pezzi di ricambio del valore di oltre 18,5 miliardi di dollari.

L'offerta prevede tre livelli di servizio: Solution Support, Software Support ed Expert Care, e noi possiamo aiutarti a scegliere quello più adatto a te.

## Vantaggi

- Solution Support aiuta a ridurre al minimo le interruzioni, con funzionalità che accelerano la risoluzione dei problemi e coordinano gli interventi che interessano più prodotti o fornitori
- Software Support favorisce l'innovazione con meno rischi: ottieni assistenza per l'implementazione del software, l'integrazione, la configurazione e la migrazione a nuove soluzioni per il lavoro ibrido
- Expert Care aumenta l'efficienza operativa con l'assistenza dedicata di un esperto Cisco, per aiutare i dipendenti a diventare più produttivi in tempi più rapidi



### Dati analitici utili

- KPI relativi alla gestione degli incidenti
- Valutazione dei clienti
- Analisi delle tendenze degli incidenti
- Analisi dell'utilizzo del software



### Onboarding e best practice

- Assistenza per l'onboarding e l'adozione tecnica
- Best practice per la configurazione
- Consigli per l'integrazione dei software per le soluzioni per il lavoro ibrido



### Competenze di rete

- 14 anni: riconoscimento di J.D. Power per l'eccellenza dell'assistenza e dei servizi tecnologici certificati
- 11.000 tecnici
- Conoscenze approfondite sull'ambiente del cliente



### Scalabilità e flessibilità

- Supporto multiprodotto per le soluzioni per il lavoro ibrido
- Modello di erogazione del servizio e presenza globale
- Selezione di modelli di copertura RMA

## Riduci al minimo le interruzioni della tecnologia con competenze specializzate

Solution Support combina l'assistenza per tutti i prodotti Cisco, sia hardware che software, in un unico servizio. Se hai bisogno di assistenza, contattaci per problemi che riguardano specificamente un prodotto Cisco o legati a un partner Solution Support. Collaboreremo insieme per chiarire i dubbi e isolare e risolvere i problemi, e prenderemo in carico la richiesta di assistenza dalla prima chiamata alla completa risoluzione.

## Sfrutta tutto il potenziale degli investimenti tecnologici fatti durante la pandemia

Durante l'emergenza, la tua azienda ha dovuto implementare rapidamente i nuovi strumenti tecnologici; adesso, hai bisogno di capire se la tecnologia, sottoutilizzata o usata in modo non ottimale, stia causando problemi di affidabilità. Se la risposta è affermativa, considera il passaggio a un supporto tecnologico più personalizzato e proattivo, che puoi ottenere con i servizi Expert Care e/o Software Support. Avrai accesso diretto ai team Cisco TAC più esperti, che conoscono bene la tua rete. Inoltre, puoi scegliere di avere a tua disposizione un consulente tecnico dedicato, che collabori direttamente con il tuo team IT per risolvere problemi complessi.

## Cisco è il tuo partner per il successo

Nessuno conosce le reti come Cisco. Siamo in grado di offrirti il livello di servizio più adatto alle tue esigenze, che si tratti di supportare una soluzione complessa e avanzata per il lavoro ibrido oppure pochi singoli prodotti. Il supporto Cisco mette a tua disposizione tecnici specializzati con ampie competenze globali e intelligence digitalizzata.

Contatta oggi il tuo rappresentante Cisco di riferimento e aiuta il tuo team a raggiungere i risultati aziendali, ancora più velocemente.