

Cisco Expert Care



Lascia più tempo al tuo team

affidandoti a un esperto in ambito operativo e ottieni supporto dedicato, gestione del ciclo di vita di tutti gli incidenti e risoluzione tempestiva e coordinata dei problemi



Risolvi rapidamente i problemi in tutta la rete,

24 ore su 24, 7 giorni su 7, con accesso diretto al team di esperti del Cisco TAC



Vieni a capo dei problemi complessi

con l'aiuto di un consulente tecnico dedicato che conosce bene la tua rete

Formule del servizio

Incident Management

- Gestione delle richieste di assistenza
- Gestione delle escalation
- Monitoraggio del servizio e reportistica

Problem Resolution

- Risoluzione dei problemi 24 ore su 24, 7 giorni su 7
- SLA (Service Level Agreement)

Problem Management

- Analisi delle cause profonde

Risultati



**Maggiore
efficienza
operativa**



**Massima
disponibilità**

Obiettivi personalizzati

- Risorse di supporto dedicate, in sede
- Risorse di supporto dedicate, a distanza
- Risorse di supporto con lista d'attesa
- Eventi di manutenzione aggiuntiva occasionale
- SLA personalizzati¹

Maggiore efficienza operativa

In un mondo iperconnesso come quello di oggi, il nostro team IT è al tuo fianco per aiutarti a massimizzare l'affidabilità, il tempo di attività e le prestazioni della tua rete. Cisco® Expert Care è il livello più alto dei nostri servizi di supporto. Ci occupiamo di gestire in maniera proattiva le tue richieste di supporto, fornendoti assistenza dedicata per raggiungere i risultati operativi desiderati (KPI). Il nostro modello di servizio ti accompagna per tutto il percorso di trasformazione dell'IT: così, i team Cisco potranno coordinarsi e comunicare direttamente con gli stakeholder chiave. Se desideri investire, possiamo fornirti un modello di condivisione del rischio con i nostri SLA (Service Level Agreement).

Affidati alle competenze e all'esperienza di Cisco sviluppate 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.

Massimizza la disponibilità con il team Expert Care

Expert Care mette a tua disposizione un team di consulenti e tecnici Cisco per superare i tradizionali modelli di supporto e offrire servizi altamente reattivi e proattivi:

- Tutti i livelli di supporto includono la gestione degli incidenti. Un esperto Cisco con competenze operative lavora per gestire le tue richieste ed eventualmente riassegnarle a esperti di livello superiore, nonché per generare i report di servizio.
- Se lo desideri, puoi abbinare al servizio anche l'opzione Problem Resolution, per ottenere accesso diretto al team di esperti del Cisco Technical Assistance Center (TAC). Le tue richieste vengono inoltrate a tecnici con vasta esperienza nel settore e una profonda conoscenza dei prodotti Cisco.
- L'ultima opzione è Problem Management. Avrai a disposizione un consulente tecnico dedicato che conosce bene la tua rete, analizza i problemi delle istanze di gravità 1 e 2 (S1 e S2) per scoprirne le cause profonde ed è il tuo punto di riferimento per la risoluzione dei problemi.

La tabella seguente descrive i servizi associati a ciascuna formula dell'offerta.

Incident Management	Problem Resolution	Problem Management
<p>Supporto personalizzato</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supporto per l'escalation • Coordinamento tra team del supporto Cisco e team del cliente • Esame post incidente¹ • Azioni correttive consigliate • Apertura delle richieste di servizio proattivo per conto del cliente <p>Monitoraggio e report del servizio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riunioni per esaminare lo stato degli incidenti e le relative azioni¹ • Revisioni aziendali trimestrali • Analisi dei dati e delle tendenze, inclusi i report dei KPI su dashboard • Coordinamento e segnalazione dell'analisi dei guasti tecnici • Valutazione delle capacità di gestione degli incidenti¹ • Analisi e confronto comparativo delle metriche di prestazione relative alle richieste di assistenza principali dei clienti (ove disponibili)¹ <p>Trasferimento delle conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formazione sulle best practice operative¹ • Procedure consigliate per prevenire gli incidenti futuri in base all'analisi delle tendenze e delle lacune¹ 	<p>Risoluzione dei problemi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tecnici esperti che conoscono la tua rete • Supporto 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per gli incidenti di gravità 1 e 2 • Supporto entro il giorno lavorativo successivo per gli incidenti di gravità 3 e 4 • Documentazione dei processi chiave • Diagnostica e risoluzione dei problemi per gli incidenti di gravità 1 e 2 • Riassegnazione proattiva degli incidenti di gravità 1 e 2 • SLA per risposta e ripristino <p>Manutenzione proattiva</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisione delle procedure di manutenzione del cliente • Team di esperti del Cisco TAC in stand-by durante il periodo di manutenzione • Supporto per gli aspetti tecnici delle modifiche • Elenco degli aggiornamenti software disponibili • Preparazione al periodo di manutenzione • Assistenza per la configurazione a supporto delle richieste di servizio • Revisione di syslog, report delle riunioni ecc. 	<p>Analisi delle cause profonde</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuazione delle cause profonde dei problemi nell'infrastruttura di rete • Test e verifica della causa più probabile • Preparazione della documentazione sull'analisi delle cause profonde • Azioni correttive consigliate <p>Risoluzione dei problemi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Approccio olistico per risolvere problemi complessi, che include eventi storici, problemi operativi e considerazioni in merito alla configurazione della rete e dell'architettura <p>Manutenzione proattiva</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisione delle procedure di manutenzione del cliente • Tecnico in stand-by durante il periodo di manutenzione • Supporto per gli aspetti tecnici delle modifiche • Elenco degli aggiornamenti software disponibili • Preparazione al periodo di manutenzione • Assistenza per la configurazione a supporto delle richieste di servizio • Revisione di syslog, report delle riunioni ecc.

Servizi progettati per la flessibilità

Expert Care consente di assegnare le risorse di supporto in modo flessibile

- Puoi scegliere di avere un team dedicato a tempo pieno alla tua azienda. Inoltre, puoi optare per il supporto in sede o da remoto.
 - Un team dedicato di supporto da remoto è più vicino al cliente e offre un livello di assistenza superiore rispetto a un team non esclusivo.
 - Un team di supporto in sede dedicato (100% in sede) offre al cliente il massimo livello di vicinanza e la migliore assistenza e aiuta a trasferire le conoscenze in modo più efficace.
- Se la tua rete è piccola, puoi scegliere di affidarti a un esperto Cisco che fa parte di un team operativo poco numeroso. Quando una richiesta viene inserita nella lista d'attesa, viene presa in carico da un membro del team.

Sono disponibili SLA personalizzabili da negoziare separatamente che garantiscono una risposta ai problemi e un ripristino tempestivi.

È possibile personalizzare anche il numero di eventi di manutenzione proattivi. Con le formule Problem Resolution o Problem Management ti forniamo 12 eventi, ma è possibile richiederne anche di più.

Cisco è il tuo partner per il successo operativo

Nessuno conosce le reti come Cisco, e nessuno conosce la tua rete come il team Expert Care. I clienti Cisco Expert Care possono sfruttare tutti i vantaggi delle innovazioni leader del mercato, delle competenze tecnologiche avanzate, delle best practice e delle metodologie comprovate di Cisco. Expert Care è una soluzione completa che include funzionalità di analisi avanzate per aumentare l'efficienza operativa e massimizzare la disponibilità.

Come iniziare

Per ulteriori informazioni su Cisco Expert Care, contatta il tuo rappresentante Cisco.