

ハイブリッドワークに向けたシスコのサポートサービス

ハイブリッドワークの未来

組織がハイブリッドワーク環境に移行した今、ハイブリッドワーク環境ではコラボレーション、ネットワーク、セキュリティの技術が統合され、人々と文化の変化がそれを支える、ということも含めるよう、その定義を拡大する必要があるとわかってきました。世界的企業の CIO や IT 部門の意思決定者の 86% が、アプリケーションにシームレスにアクセスでき、質の高いコラボレーション エクスペリエンスが得られることが分散したワークフォースが活躍するために重要であると回答しています。また 88% が、テレワーク用のツールのセキュリティを確保して顧客と従業員のデータを守ることが重要であると回答しています。

この新しい環境をサポートしなければならない IT 運用チームにとって、これらのシームレスな統合を支援するサービスが欠かせません。シスコの専門知識と対応能力は 35 年を超える経験、世界各地にある 12 の CX センター、185 億ドル相当を超えるスペアパーツの在庫に支えられており、この期待に応えることができます。

シスコは Solution Support、Software Support、Expert Care の 3 レベルのサービスを提供しています。お客様に適したサービスの選択をシスコがお手伝いします。

メリット

- Solution Support はビジネスの中断を最小化します。問題解決の加速と複数製品や複数ベンダーにまたがる問題の調整を目的とする機能を備えています。
- Software Support は少ないリスクでイノベーションを実現します。ソフトウェアの導入、統合、構成、新しいハイブリッドワーク ソリューションへの移行の際に、安心してシスコのガイダンスを活用できます。
- Expert Care はシスコのエキスパートがコンシェルジュとしてサポートすることで運用効率を向上させます。その結果、従業員の生産性の向上が加速されます。



実用的な 分析

- ・ インシデント管理の KPI
- ・ 顧客ベンチマーキング
- ・ インシデントトレンド分析
- ・ ソフトウェア使用状況の分析



オンボーディングと ベストプラクティス

- ・ オンボーディングと技術導入に対する支援
- ・ 構成のベストプラクティス
- ・ ハイブリッドワーク ソリューションに向けたソフトウェア統合に関するアドバイス



ネットワークに 関する専門知識

- ・ 14 年間の認定 : J.D. Power 社の Certified Technology Service and Support で Excellence 評価を獲得
- ・ 11,000 人のエンジニア
- ・ お客様の環境に関する深い知識



拡張性と 柔軟性

- ・ ハイブリッドワーク ソリューションに向けた複数製品にまたがるサポート
- ・ 世界各地でのサービス提供モデルと展開
- ・ 選択可能な RMA のカバレッジモデル

ソリューションレベルの専門知識でテクノロジーの壁を克服

Solution Support は、ハードウェアとソフトウェア両方のシスコ製品に対するサポートを 1 つのサービスに統合したものです。サポートが必要なときはシスコにご連絡ください。最終的に判明した問題の原因がシスコの製品にあっても Solution Support アライアンスパートナーにあってもサポートいたします。シスコは、お客様と連携して疑問を解消するとともに、問題を切り分けて解決し、最初のコールから解決までお客様のケースに責任を持ちます。

お客様のバンデミック対策のためのテクノロジー投資を最大限に活用

迅速な効果を狙って新しいテクノロジーに投資した以上、テクノロジーが十分に活用されていないか、最適化が部分的であったりして組織としての信頼を揺るがすような状況になっていないか、確認が必要になることがあります。その場合、Expert Care や Software Support によって提供される、よりプロアクティブかつ個別レベルの技術サポートを検討してください。お客様のネットワークに関する知識を保持しているシニア TAC チームと直接やり取りすることができます。お客様の IT スタッフと面識がありお客様のチームと一体となって複雑な問題の解決に取り組むテクニカルアドバイザーの選任が必要であれば、そのようなオプションもご用意しています。

成功のためのパートナーシップ

ネットワークのことはシスコが一番よく知っています。強力で複雑なハイブリッドワーク ソリューションを導入した場合でも、いくつか個別の製品を導入した場合でも、シスコは適切なレベルのサービスを提供できます。シスコのサポートがあれば、デジタル化されたインテリジェンスに支えられ、深い技術知識とグローバルな幅広い経験を活かせるエンジニアと連携できます。

今すぐシスコの担当者にご連絡ください。お客様のチームが求めているビジネス成果がより早く実現します。