

Cisco Expert Care



お客様のチームの時間を解放

運用のエキスパートによるコンシェルジュサポートであらゆるインシデントのライフサイクル管理やタイムリーな解決に向けた調整が可能となります。



ネットワーク全体の問題を迅速に解決

24 時間 365 日、シニア TAC チームと直接やり取りできます。



複雑な課題を解決

お客様のネットワークをよく知る、指名された技術アドバイザーと相談できます。

サービスコンポーネント

インシデント管理

- ・ ケース管理
- ・ エスカレーション管理
- ・ サービスのモニタリングとレポート

問題解決

- ・ 24 時間 365 日対応の問題解決
- ・ サービスレベル契約 (SLA)

問題管理

- ・ 根本原因の分析

成果



運用効率の向上



可用性の最大化

カスタマイズ可能な提供内容

- ・ 専任のサポートリソース (オンサイト)
- ・ 専任のサポートリソース (リモート)
- ・ キューベースのサポートリソース
- ・ メンテナンス時間帯での追加のイベント
- ・ カスタム SLA¹

運用効率の向上

今日のネットワーク化された世界における IT 運用チームとして、シスコはお客様のネットワークの信頼性、稼働時間、パフォーマンスの最大化に貢献したいと考えています。Cisco® Expert Care はシスコの最上位のサポートサービスです。シスコが責任を持ってお客様に代わりサポートインシデントをプロアクティブに管理します。また、コンシェルジュサポートを提供し、お客様が求めている運用の目標と目的 (KPI) の達成を支援します。IT 変革の全行程にわたってお客様と共有するサービスモデルに従って、シスコのデリバリチームを組織化し、お客様の主要なステークホルダーと直接やり取りするため安心です。必要に応じて、サービスレベル契約 (SLA) を含むリスク共有モデルによって、シスコがリスクを共有することも可能です。

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。

Expert Care チームの活用で可用性を最大化

Expert Care では、シスコのアドバイザーやエンジニアのチームが従来のサポートモデルの枠を超えて、迅速かつプロアクティブなサービスオプションを提供します。

- すべてのお客様が基本サービスであるインシデント管理を利用できます。運用に関する専門知識を持つシスコのアドボケイトが、お客様に代わってケースやエスカレーション、サービスレポートを管理します。
- 問題解決のオプションを購入することもできます。このオプションでは、お客様が直接シニアの Cisco Technical Assistance Center (TAC) とやり取りすることができます。お客様のケースは豊富な業界経験とシスコ製品に対する深い知識を持つエンジニアに引き継がれます。
- 最後のオプションは問題管理です。指名された技術アドバイザーが、お客様のネットワークを理解し、重大度 1 と 2 (S1 と S2) のインスタンスについて根本原因分析を実施します。お客様にとって頼りになる問題解決のためのエンジニアです。

主要機能に関する次の表に、オファターの各コンポーネントに対応する提供内容をまとめています。

インシデント管理	問題解決	問題管理
<p>パーソナライズされたサポート</p> <ul style="list-style-type: none"> • エスカレーションサポート • シスコのサポートチームとお客様のチームの間の調整 • インシデント後のレビュー¹ • 是正措置の推奨 • お客様に代わってプロアクティブなサービスリクエストを発行 <p>サービスのモニタリングとレポート</p> <ul style="list-style-type: none"> • インシデントのステータスと関連アクションをレビューするためのミーティング¹ • 四半期ごとのビジネスレビュー • KPI ダッシュボードレポートを含む、データおよびトレンドの分析 • エンジニアリング障害分析の調整およびレポート • インシデント管理の準備状況の評価¹ • 顧客ベンチマーキング、分析、サービスリクエストの主要な評価指標に関する比較 (利用可能な場合)¹ <p>ナレッジトランスファー</p> <ul style="list-style-type: none"> • 運用のベストプラクティスに関するトレーニング¹ • トレンドやギャップの分析に基づく、インシデントの予防に向けた手順やベストプラクティスの推奨¹ 	<p>問題解決</p> <ul style="list-style-type: none"> • お客様のネットワークをよく知る技術エキスパート • S1 および S2 のインシデントに対する 24 時間 365 日のサポート • S3 および S4 のインシデントに対する翌営業日のサポート • 主要なプロセスの文書化 • S1 および S2 のインシデントに対する診断とトラブルシューティングの実施 • S1 および S2 のインシデントに関するプロアクティブなエスカレーションサポート • 対応と修復に関する SLA <p>メンテナンス時間帯でのプロアクティブなサポート</p> <ul style="list-style-type: none"> • お客様のメンテナンス時間帯での手順の確認 • メンテナンス時間帯でのシニア TAC チームの待機 • 変更における技術面のサポート • 利用可能なソフトウェアアップグレードの提示 • メンテナンス時間帯の準備 • サービスリクエストのサポートでの構成支援 • Syslog、議事録などのレビュー 	<p>根本原因の分析</p> <ul style="list-style-type: none"> • ネットワーク インフラストラクチャの問題における根本原因の明確化 • 最も可能性の高い原因のテストと検証 • 根本原因の分析に関する文書の作成 • 是正措置の推奨 <p>問題の解決</p> <ul style="list-style-type: none"> • 過去の事象、運用上の問題、ネットワーク構成、アーキテクチャに関する考慮事項など、複雑な問題の解決に向けた全体像の把握 <p>メンテナンス時間帯でのプロアクティブなサポート</p> <ul style="list-style-type: none"> • お客様のメンテナンス時間帯での手順の確認 • メンテナンス時間帯でのエンジニアの待機 • 変更における技術面のサポート • 利用可能なソフトウェアアップグレードの提示 • メンテナンス時間帯の準備 • サービスリクエストのサポートでの構成支援 • Syslog、議事録などのレビュー

柔軟性のある設計

Expert Care はサポートリソースの割り当てにおける柔軟性が特長です。

- ・ お客様のビジネスにフルタイムで対応するチームを持つこともできます。リモートまたはオンサイトのリソースを選ぶこともできます。
 - リモートの専任チームは指名のチームに比べてお客様とより密接な関係を築き、より強固なサポートを提供することが可能です。
 - オンサイトの専任チーム（100% オンサイト）は、お客様との密接な関係を最大限に深め、最大限のサポートを提供することが可能です。また、ナレッジトランスファーを効果的に行えます。
- ・ ネットワークが小規模な場合は、運用のエキスパートからなる小規模チームに所属するシスコのアドボケートを指定することができます。ケースがキューに入ると、チームメンバーが任命されて管理します。

サービスレベル契約によって問題に対する確実でタイムリーな対応と修復が受けられます。この契約は個別の SLA を取り決めることでカスタマイズが可能です。

メンテナンス時間帯でのプロアクティブなイベントの数をカスタマイズすることも可能です。問題解決あるいは問題管理を注文した場合、12 イベントを取得できますが、数を増やすことも可能です。

運用を成功に導くパートナーシップ

ネットワークのことはシスコが一番よく知っています。そして、お客様のネットワークのことは Expert Care チームが一番よく知っています。Cisco Expert Care のお客様は、シスコが持つ、革新に向けたリーダーシップ、テクノロジーに関する深い専門知識、ベストプラクティス、実証された方法論の総合力を活用することができます。Expert Care に強力な分析機能を組み込むことで、運用の効率化と可用性の最大化を狙いとするシスコの総合的なソリューションの提供を実現しています。

次のステップ

Cisco Expert Care についての詳細は、シスコの担当者にお問い合わせください。