



Cisco Solution Support
for Cisco DNA Center
24H Local Language Support

Cisco® Solution Support : TACによる24時間日本語 一次受付開始

お客様向け

シスコシステムズ合同会社
カスタマー エクスペリエンス
Sept 1, 2020



Cisco® Solution Support の優位性

ソリューション環境に適したテクニカル サービス

- Cisco Solution Supportは、ソリューションレベルサポートの受付窓口を一元化し、優先的に受け付けることにより、迅速にケース対応を行います
- 問題解決までの時間を製品レベルサポートと比べて、平均 44 %¹ 短縮しました (2019年調査)

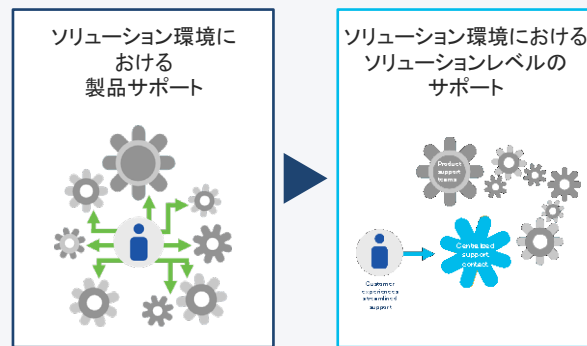


Cisco DNA ソリューションの全ハードウェアおよびソフトウェアにわたる問題管理および解決をシスコソリューション エキスパートが包括的に担当します

44%

Cisco Solution Support を利用した場合のソリューションレベルの問題を解決する時間の平均短縮率 (製品レベルサポートのみの場合との比較) は44%¹です

¹2019年 10,000件超のサポートケースをもとにしたシスコ社内調査による



Cisco DNA のハードウェアとソフトウェアをくまなく網羅したソリューションレベルのサポートと、複数の製品サポート チーム間で複雑な問題の調整を行う一次受付窓口をご提供します

TACによる24時間日本語一次受付開始

- Cisco DNA Center ApplianceのSolution Supportの以下の4つのサービス型番につき、日本語での24時間受付を開始します。これにより、ケースの早期解決を目指します。

正式サービス名称	Cisco® DNA Center Appliance 24時間日本語 Solution Support Cisco® Solution Support for Cisco DNA Center Appliance 24H LLS (Local Language Support)			
販売・提供開始日	2020年9月1日 (火)			
対象製品ファミリー	DNAHW	SR 件名識別子	DNA247J	
対象製品型番	DN1-HW-APL DN2-HW-APL DN2-HW-APL= DN2-HW-APL-L DN2-HW-APL-L= DN2-HW-APL-U DN2-HW-APL-XL DN2-HW-APL-XL=	ケースオープン リクエスト方法	メールでのサービスリクエスト (SR) (通常のケースオープン時に必要な情報に加え、メール件名識別子の追加が必要です)	
対象ソフトウェア	DNA-SW-x.x	体制	Japan TAC	
対象サービス型番 (CON-xxxxx)	24x7x4	24x7x2	24x7x4 Onsite	24x7x2 Onsite
	SSSNP	SSS2P	SSC4P	SSC2P

本サービス開始日以降の新規あるいは更新契約の際、該当型番を選択することで、24時間日本語サポートを受けることができます。

Cisco Solution Support for Cisco DNA ファミリー

Cisco DNA Center 日本語サポート適用範囲

Cisco DNA Center 24x7
日本語ソリューションサポート
適用範囲

ソリューションレベル
サポート

製品レベルサポート

Cisco DNA Center

Solution Support for
Cisco DNA Center

PSS
for Cisco DNA Center

Enterprise Networking
Devices

Solution Support for
Enterprise Networking
Devices

PSS or SNTC
for Enterprise
Networking Devices

Cisco DNA Software
Subscriptions

Solution Support for
Cisco DNA Software

Embedded Support

Cisco Solution Support for Cisco® DNA Center

サービス提供範囲

DNA Center 24x7
日本語ソリューションサポート
適用範囲

DNA Center	契約	SSPT 24x7x4, 24x7x2 / 24x7x4, 24x7x2 Onsite	SSPT 8x5xNBD, 8x5x4	PSS	
	ハードウェア Appliance	TAC: L1-3 24時間日本語サポート	TAC: L1-3	Partner: L1-2, TAC: L3	
	ソフトウェア	TAC: L1-3 24時間日本語サポート	TAC: L1-3	Partner: L1-2, TAC:L3	
Devices H/W (Switch/Wireless/ Routers)	契約	SSPT		PSS	SNTC
	ハードウェア	TAC: L1-3		Partner: L1-2 / TAC: L3	TAC: L1-3
	Network ライセンス	TAC: L1-3		Partner: L1-2 / TAC: L3	TAC: L1-3
	DNA サブスクリプション	TAC: L1-3		Partner: L1-2 / TAC: L3	TAC: L1-3



お客様の利点

✓ 日本語サポートへの要望

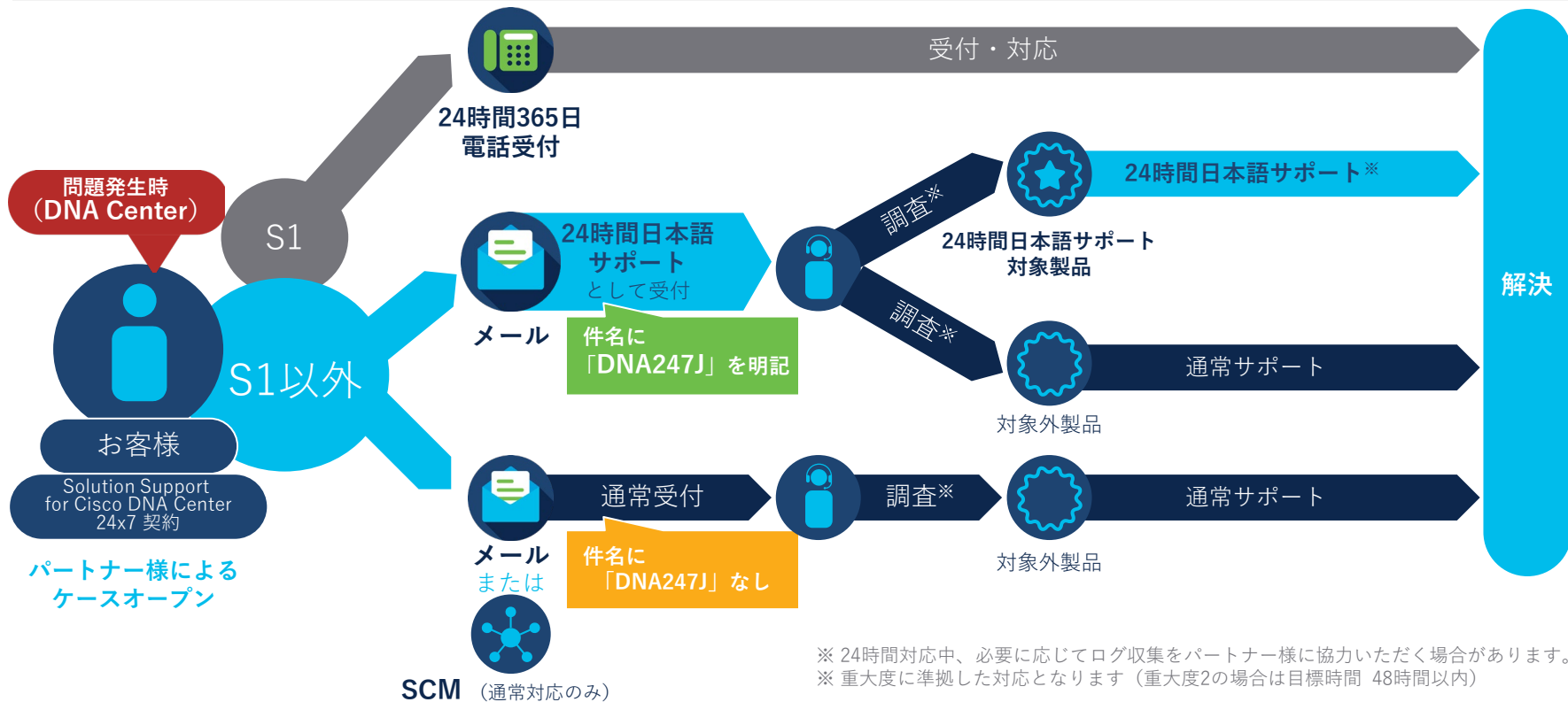
契約時間外の日本語サポートへのご要望が多くなっていることを受けて、お客様先での解決をスムーズにおこなっていただけるようになります。

✓ S2レベルサポートへの対応

契約の時間外に重大度2相当のサポートが必要な場合に、ケースの24時間日本語での一次対応により、解決までの時間短縮を図ります。（契約によって短縮される時間の長短があります）

サービスリクエストプロセス

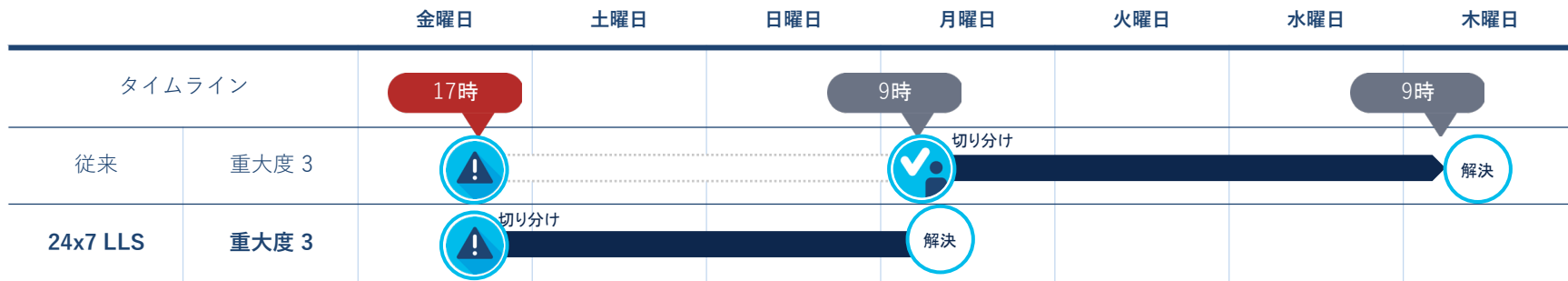
24時間日本語サポートの受付は、メールのみのご対応となります。



対応事例

●夜間や土日祝日、長期休暇時のメンテナンス作業時に発生したお問い合わせや障害に対して、翌営業日まで待たずに回答、解決できる可能性があります。

● 重大度 3（ほとんどの障害）に対する復旧回復目処（5日以内）：72時間で解決できた場合



● 24x7x4 Onsite契約のパーツ着荷とFE到着



※ゴールデンウィークや年末年始休暇の場合は、従来サービスでの重大度 2~4の初動開始は、さらに後倒しになります

