

面向混合办公的思科支持服务

混合办公是大势所趋

随着众多组织纷纷转向混合办公环境，我们认为现在有必要对混合办公的概念进行延伸，将其定义为：以人和企业文化变革为基础，实现协作、网络和安全技术的融合。全球 86% 的首席信息官 (CIO) 和 IT 决策者一致认为，要想为分散办公的员工赋能，关键在于提供无缝的应用访问体验和高质量的协作体验。此外，88% 的受访者表示，保障远程办公工具的安全性对于保护客户和员工数据具有重要意义。

作为 IT 运营团队的一员，您肩负着为这种新型环境提供支持的重任。为此，您希望有可靠的助力来帮助您将所有要素无缝整合在一起。我们具备 35 年以上的支持服务经验，还拥有 12 个全球客户体验 (CX) 中心和超过 185 亿美元的备件库存，以此为基础发展起来的深厚专业知识和出众能力值得您信赖。

我们提供了以下三个级别的服务供您选择：解决方案支持服务、软件支持服务和专家关怀服务。

优势

- 解决方案支持服务的服务内容旨在加快问题解决并协调多产品或多供应商问题，从而最大限度地减少中断
- 软件支持服务可在降低风险的同时赋能创新，在软件部署、集成、配置以及迁移到新型混合办公解决方案方面为您提供可靠的指导
- 专家关怀服务通过思科专家提供的专属支持服务帮助您提高运营效率，促进员工增效



切实可行的分析

- 故障管理 KPI
- 客户基准评估
- 故障事件趋势分析
- 软件使用情况分析



启动和最佳实践

- 启动和技术采用协助
- 配置最佳实践
- 面向混合办公解决方案的软件集成建议



网络专业知识

- 获得 14 次 J.D. Power 年度技术服务和支持卓越认证
- 1.1 万名工程师
- 深入的客户环境相关知识



可扩展性与灵活性

- 面向混合办公解决方案的多产品支持服务
- 卓越的全球服务交付模式以及领先的市场占有率
- 选择丰富的 RMA 覆盖模式

借助解决方案级专业知识最大限度减少技术性中断

解决方案支持服务将针对多种思科产品（包括硬件和软件）的支持服务整合到一项服务中。当您需要帮助时，无论您的问题最终锁定到思科产品还是思科解决方案支持联盟合作伙伴的产品，您都可以联系思科寻求帮助。我们会积极解答您的疑问，帮助您排查并解决问题。从接到您的首次来电开始，我们会对您的请求负责到底，直到问题解决。

让紧随时势的技术投资发挥全部潜力

在新技术投资迅速产生效益后，您的组织可能需要确定是否因技术未得到充分利用或优化而造成可靠性问题。如果确实存在这种情况，您可能需要考虑采用专家关怀服务和/或软件支持服务，为您的组织提供更主动、更个性化的技术支持服务。思科资深 TAC 团队拥有深厚的网络专业知识，您可以直接与他们联系。我们还提供了一个选项，可以为您指定一名专属技术顾问，负责与您的 IT 员工联系沟通，并直接协助您的团队解决复杂问题。

帮助您迈向成功

没有人能像思科一样谙熟网络。无论您部署的是功能强大的复杂混合办公解决方案，还是一些独立产品，我们都可以为您提供适当级别的服务。借助思科支持服务，您可以获得由资深工程师提供的丰富支持，受益于他们以数字化情报为后盾的深厚技术知识和广泛全球经验。

立即联系您的思科代表，帮助您更快实现您的团队翘首以待的业务成果。