

思科专家关怀服务



为您的团队节省时间:

由运营专家提供专属支持服务、管理所有故障事件的生命周期,并通过协调及时解决问题



快速解决整个网络范围的问题:

全天候直接联系高级 TAC 团队



及时解决复杂问题:

由具备深厚网络专业知识的专属技术顾问为您提供咨询服务

服务内容

故障管理

- 支持案例管理
- 上报管理
- 服务监控/报告

问题解决

- 全天候解决问题
- 服务级别协议 (SLA)

问题管理

- 根本原因分析

成果



提高运营效率



最大限度地提高可用性

可定制交付内容

- 专属赋能资源 (现场)
- 专属赋能资源 (远程)
- 基于队列的赋能资源
- 其他维护窗口事件
- 可定制 SLA¹

提高运营效率

作为当今网络时代的 IT 运营团队,我们期待着帮助您最大限度提高网络可靠性、正常运行时间和性能。思科® 专家关怀服务是我们推出的顶级支持服务。我们负责代您主动管理支持事件,用专属支持服务帮助您实现预期运营目标 (KPI)。凭借能够在整个 IT 转型过程中随时为您提供帮助的服务模式,您尽可安心无忧,思科交付团队将主动与您的主要利益相关方进行协调和直接沟通。必要时,我们可以通过包含服务级别协议 (SLA) 的风险分担模式与您共担风险。

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。

在专家关怀服务团队的帮助下最大限度提高可用性

依托专家关怀服务，思科顾问和工程师团队超越传统支持服务模式，提供响应迅速的主动服务选项：

- 所有客户均可获得作为基本服务选项提供的故障管理服务。拥有深厚运营专业知识的思科专家将代您管理支持案例、问题上报和服务报告。
- 您还可以选择购买问题解决支持服务选项，从而能够直接与思科技术支持中心 (TAC) 高级团队联系。您的支持案例将交由具有丰富行业经验和深厚思科产品知识的工程师处理。
- 第三个选项是问题管理支持服务。拥有深厚网络专业知识的专属技术顾问对严重级别为 1 级 (S1) 和 2 级 (S2) 的故障进行根本原因分析，并作为关键工程师为您排忧解难。

下面的主要支持服务内容表概述了与每个支持服务选项相关的交付内容。

故障管理	问题解决	问题管理
<p>个性化支持</p> <ul style="list-style-type: none">· 上报支持· 在思科支持团队与客户团队之间进行协调· 故障事件后回顾¹· 就纠正措施提供建议· 代表客户主动创建服务请求 <p>服务监控和报告</p> <ul style="list-style-type: none">· 举行会议，回顾故障事件状况和相关行动¹· 季度业务回顾· 数据和趋势分析（包括 KPI 仪表盘报告）· 工程故障分析协调和报告· 故障事件管理准备度评估¹· 客户基准评估、分析和关键服务请求性能指标比较（如果适用）¹ <p>知识传授</p> <ul style="list-style-type: none">· 运营最佳实践培训¹· 根据趋势和差距分析，就预防未来故障事件提供建议程序/最佳做法¹	<p>问题解决</p> <ul style="list-style-type: none">· 拥有深厚网络专业知识的技术专家提供支持· 对严重级别为 S1 和 S2 的故障事件提供全天候支持· 对严重级别为 S3 和 S4 的故障事件提供下一工作日 (NBD) 支持· 文档关键流程· 对严重级别为 S1 和 S2 的故障事件执行诊断和故障排除· 对严重级别为 S1 和 S2 的故障事件提供主动上报支持· 通过丰富的 SLA 确保故障事件响应和恢复 <p>提供维护窗口主动支持</p> <ul style="list-style-type: none">· 评估客户的维护窗口程序· 高级 TAC 团队在维护窗口期内随时提供支持· 为更改中涉及技术的领域提供支持· 明示可用的软件升级· 维护窗口准备· 协助配置以支持服务请求· 评估系统日志、会议报告等	<p>根本原因分析</p> <ul style="list-style-type: none">· 确定网络基础设施问题的根本原因· 测试和验证最可能的原因· 编写根本原因分析文档· 就纠正措施提供建议 <p>问题解决</p> <ul style="list-style-type: none">· 从整体视角（包括历史事件、运营问题、网络配置和架构考虑因素等）出发，解决复杂问题 <p>提供维护窗口主动支持</p> <ul style="list-style-type: none">· 评估客户的维护窗口规程· 工程师在维护窗口期内随时提供支持· 为更改中涉及技术的领域提供支持· 明示可用的软件升级· 维护窗口准备· 协助配置以支持服务请求· 评估系统日志、会议报告等

灵活选择

专家关怀服务支持灵活分配赋能资源。

- 您可以选择一支专属团队，专职为您的业务提供支持，还可以选择让资源远程还是现场提供支持。
 - 相比指定的团队，远程专属团队可以增强客户亲密关系，加大支持力度。
 - 现场专属赋能资源（100% 现场）可以最大限度地加深客户亲密关系和支持力度，并且有助于促进知识传授。
- 如果您的网络规模较小，您可以从小型运营专家团队中选择一名思科专家为您提供支持服务。一旦支持案例进入队列，我们将指派该团队的一名成员负责管理支持案例。

服务级别协议 (SLA) 不仅能确保及时响应问题并执行恢复措施，而且能通过协商单独的 SLA 进行定制。

此外，您还可以定制主动维护窗口事件的数量。如果您订购了问题解决或问题管理支持服务，您将可以获得 12 次事件支持，但我们也可以提供更多事件支持。

帮助您实现成功运营

没有人能像思科一样谙熟网络，也没有人能像专家关怀服务团队一样了解您的网络。作为思科服务专家关怀服务的客户，您可以从思科的创新领导力、深厚的技术专业知识、最佳实践和行之有效的方法中受益。借助专家关怀服务内置的强大分析功能，我们可以通过提供全面的解决方案，帮助您提高运营效率和最大限度地提高可用性。

后续行动

有关思科专家关怀服务的更多详情，请联系您的思科代表。