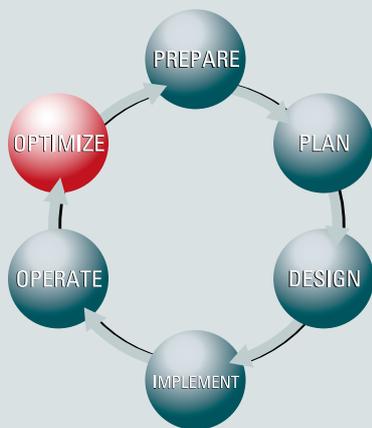


## Serviços Unified Communications Optimization da Cisco

Os Serviços Unified Communications Optimization da Cisco, desenhados para grandes redes corporativas, fazem com que o seu sistema Unified Communications da Cisco funcione com o mais alto desempenho.

### METODOLOGIA DO LIFECYCLE SERVICES



A metodologia exclusiva do Lifecycle Services da Cisco define as atividades necessárias em cada fase do ciclo de vida da rede para ajudar a assegurar a excelência dos serviços. Através desta metodologia, que une as forças da Cisco, nossos parceiros especializados em redes e nossos clientes, é possível obter-se melhores resultados.

#### Fases do Ciclo da Rede

- **Preparação** - Desenvolvimento de um plano de negócios para justificar o investimento tecnológico
- **Planejamento** - Avaliação do estado atual da rede para suportar a solução proposta
- **Desenho** - Criação de um desenho detalhado para atender a requerimentos técnicos e de negócios
- **Implementação** - Implementação da nova tecnologia
- **Operação** - Manutenção da saúde da rede no dia a dia das operações
- **Otimização** - Alcance da excelência operacional através de melhorias permanentes

### LINHAS GERAIS DO SERVIÇO

A família de produtos e aplicativos de voz e comunicações IP Unified Communications da Cisco permite que sua organização se comunique mais eficazmente. Os resultados são processos de negócios mais simples, serviço aperfeiçoado de atendimento ao cliente, e melhorias tanto na produtividade quanto na rentabilidade. O fato de manter uma rede confiável que funcione com um alto desempenho ajuda a você a preparar o seu sistema Unified Communications da Cisco para oferecer serviços e aplicativos de comunicação quando você quiser.

Os Serviços Unified Communications Optimization da Cisco, que são parte da estrutura Lifecycle Services da Cisco, abrangem os serviços Network Optimization Service Bundle da Cisco e Unified Communications Optimization Service da Cisco. O pacote básico para a otimização da rede consiste em três serviços: Network Support Service, Network Annual Assessment e Network Continuous Learning Service. O Serviço Unified Communications Optimization da Cisco estende a base do Serviço Network Optimization Service Bundle da Cisco para ajudá-lo a otimizar a sua rede integrada e aproveitar ao máximo o seu sistema Unified Communications da Cisco.

Os engenheiros da Cisco altamente treinados em comunicações IP, que têm um profundo conhecimento do sistema Unified Communications da Cisco, trabalham juntamente com seus engenheiros especialistas em otimização de roteadores e chaveadores para avaliar o seu ambiente de rede unificada, incluindo níveis de desempenho, configurações e irregularidades com o propósito de proporcionar-lhe comentários e sugestões baseadas nas melhores práticas da indústria e nos anos de experiência que eles têm operando e otimizando ambientes de redes integradas. O suporte que eles oferecem podem ajudá-lo a minimizar o tempo de paralisação da rede de voz e melhorar o desempenho do seu sistema Unified Communications da Cisco.

da sua empresa. O fato de analisar esses níveis de desempenho ajuda a prevenir problemas potenciais e melhorar o nível geral de funcionamento da rede. A análise do software também pode prevenir que os aplicativos virem obsoletos, bem como conferir se você conta com as funções mais atualizadas e o software adequado para o seu sistema.

Estes serviços podem ajudar a que seu sistema Unified Communications da Cisco funcione com os níveis de desempenho mais altos e atinja o máximo potencial de serviço. Análises frequentes e habituais do sistema são realizadas com o fim de checar que seu sistema Unified Communications da Cisco tenha sido desenhado e configurado da maneira mais adequada para funcionar com níveis ótimos de desempenho, segundo as necessidades da sua empresa. O fato de analisar esses níveis de desempenho ajuda a prevenir problemas potenciais e melhorar o nível geral de funcionamento da rede. A análise do software também pode prevenir que os aplicativos virem obsoletos, bem como conferir se você conta com as funções mais atualizadas e o software adequado para o seu sistema.

Os Serviços Unified Communications Optimization da Cisco lhe oferecem uma avaliação completa de todos os níveis de sistemas incluídos em todo o seu sistema Unified Communications da Cisco com o propósito de checar se a sua rede integrada pode sustentar os aplicativos de voz mais recentes que podem melhorar a produtividade da sua empresa. Durante esse processo, os engenheiros da Cisco identificam todos os problemas de configuração, congestionamento da rede e qualidade de voz. A equipe da Cisco dá seguimento ao processo e entrega um pacote de relatórios, sugestões e planos de ações e suporte para ajudá-lo a manter os níveis máximos de serviço.

Três atividades de serviço ampliam e melhoram o nível básico do Network Support Service:

- Oferecer suporte para o desenho.
- Estabelecer uma estratégia de software.
- Proporcionar assistência de engenharia para otimizar o desempenho do sistema.

Uma única atividade de serviço amplia e melhora o nível básico do Continuous Learning Service:

- Transferência de conhecimento e assessoramento.

## **SUPORTE PARA O DESENHO**

Suporte e melhorias contínuas no desenho detalhado de voz faz com que o seu sistema Unified Communications da Cisco cumpra com todos os requerimentos, os quais mudam frequentemente, e se atualize para satisfazer as suas demandas futuras. Os engenheiros da Cisco realizam uma auditoria do ambiente de voz e avaliam o nível de preparação operacional para determinar o estado do seu sistema Unified Communications da Cisco. Baseados nos resultados, eles desenvolvem um plano para ajudar a consertar as deficiências e garantir que o desenho detalhado seja sempre atualizado de acordo com as necessidades do seu negócio.

## **ESTRATÉGIA DE SOFTWARE**

A disponibilidade contínua durante o processo de rotina associado à manutenção e atualização do sistema é um dos resultados de um sistema Unified Communications otimizado. Os engenheiros da Cisco começam o processo avaliando as capacidades do software atual do seu sistema Unified Communications da Cisco com o fim de que elas cumpram com os requerimentos atuais e futuros relacionados com características e funcionalidades. Além disso, eles determinam as versões e atualizações de software convenientes e/ou necessárias para oferecer suporte aos seus requerimentos contínuos de serviço. Durante esta fase, os engenheiros da Cisco estudam os problemas potenciais como incompatibilidades entre hardware e software, e revisam se esses problemas poderiam afetar o desempenho e se é necessário realizar mudanças no software.

## **ENGENHARIA E OTIMIZAÇÃO DO DESEMPENHO**

Como parte deste serviço, os engenheiros da Cisco realizam uma auditoria de formatos de configuração, roteiros, comandos e níveis de Qualidade de Serviço (QoS) para determinar se eles estão oferecendo um serviço harmonioso e eficiente através do sistema Unified Communications da Cisco.

## **TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTOS E ASSESSORAMENTO**

A transferência de conhecimentos e o assessoramento contínuo aumentam tanto a base de conhecimentos quanto a produtividade do seu pessoal. Os engenheiros da Cisco, que conhecem muito bem seu sistema Unified Communications da Cisco, personalizam o formato e os assuntos de discussão para melhorar a sua capacidade de manter a rede e, ao mesmo tempo, melhorar seu desempenho e confiabilidade.

**Tabela 1.** Atividades e serviços do Unified Communications Optimization Service da Cisco

Atividade	Serviço
Oferecer suporte para o desenho: <ul style="list-style-type: none"> <li>▣ Revisar os padrões de desenho do cliente.</li> <li>▣ Revisar o desenho do sistema IPC.</li> <li>▣ Avaliar a segurança.</li> <li>▣ Desenvolver um plano de expansão IPC.</li> <li>▣ Revisar os procedimentos de teste do sistema.</li> <li>▣ Oferecer suporte contínuo de assessoramento ou ▣ tutoria.</li> </ul>	Relatório do Desenho Detalhado que contém sugestões para: <ul style="list-style-type: none"> <li>▣ Melhorar o desempenho.</li> <li>▣ Realizar mudanças no sistema.</li> <li>▣ Realizar as migrações e as melhorias ▣ ▣ necessárias para os aplicativos de voz da ▣ ▣ Cisco.</li> <li>▣ Realizar mudanças e melhorias aos testes.</li> </ul>
Estabelecer uma estratégia de software: <ul style="list-style-type: none"> <li>▣ Avaliar o software</li> <li>▣ Analisar os riscos potenciais de software.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▣ Relatório analítico da infra-estrutura do ▣ ▣ software associado aos lançamentos de ▣ ▣ software Unified Communications da Cisco ▣ ▣ aplicáveis que afetem os requerimentos de ▣ ▣ características e funcionalidades.</li> <li>▣ Relatório de sugestões proativas relacionadas ▣ com o software. Esse relatório identifica os ▣ ▣ riscos de não realizar melhorias para resolver ▣ ▣ problemas de software.</li> </ul>
Proporcionar assistência de engenharia para otimizar o desempenho do sistema: <ul style="list-style-type: none"> <li>▣ Examinar a estabilidade IPC.</li> <li>▣ Estudar o nível de preparação operacional.</li> <li>▣ Otimizar o desempenho.</li> <li>▣ Implementar as sugestões para otimizar os ▣ ▣ sistemas Unified Communications da Cisco.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▣ Relatório da linha de referência do ▣ ▣ ▣ desempenho da rede integrada e análise de ▣ ▣ aberturas (gap) com plano de soluções ▣ ▣ incluído.</li> <li>▣ Linha de referência do pessoal de operações, ▣ ▣ processos, ferramentas e sistemas de ▣ ▣ gerenciamento com análise de aberturas e ▣ ▣ plano de soluções incluídos.</li> <li>▣ Implementar as sugestões de otimização para ▣ os sistemas Unified Communications da Cisco.</li> </ul>
Oferecer serviços de assessoramento ou tutoria e transferir conhecimentos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▣ Sessões educativas informais.</li> <li>▣ Reuniões técnicas (chalk talks).</li> <li>▣ Comunicação freqüente através de chamadas ▣ telefônicas e e-mails.</li> </ul>

## BENEFÍCIOS

O Serviço Unified Communications Optimization da Cisco ajuda a você a ganhar mais vantagens da sua infra-estrutura Unified Communications da Cisco. Oferecendo este tipo de serviços, os engenheiros da Cisco utilizam as ferramentas e práticas mais avançadas da indústria adquiridas através dos anos mantendo e otimizando os sistemas Unified Communications da Cisco.

O Serviço Unified Communications Optimization da Cisco permite você a:

- ▣ Operar e manter uma rede unificada e efetiva através de avaliações adequadas de software y análises de riscos dos ▣ ▣ componentes do sistema Unified Communications da Cisco.
- ▣ Manter a sua infra-estrutura do Unified Communications da Cisco funcionando com os níveis mais elevados de desempenho ▣ através da interação do pessoal, de relatórios e iniciativas que oferecem sugestões para ajudá-lo no processo de otimização e ▣ afinação.

- ❑ Reduzir os riscos e tempo de paralisação do sistema através de atualizações de software garantindo que os processos e ❑ ❑ procedimentos de testes sejam amplos e completos.
- ❑ Melhorar o desempenho do sistema ajudando-lhe a estabelecer uma linha de referência que pode ser utilizada para apoiar ao ❑ ❑ pessoal de tecnologia a melhorar a sua rede integrada.
- ❑ Aumentar as capacidades e conhecimentos da sua equipe interna de tecnologia através de treinamentos e transferência de ❑ ❑ conhecimentos proporcionados pelos especialistas da Cisco.
- ❑ Melhorar a estabilidade, segurança e eficiência do seu sistema Unified Communications da Cisco através do ❑ ❑ ❑ desenvolvimento de uma ampla estratégia de mitigação de riscos.
- ❑ Fazer com que a sua rede integrada cumpra com as necessidades empresariais, sempre em mudança, desenvolvendo um ❑ ❑ ❑ plano completo de expansão que responda aos requerimentos atuais e futuros de capacidades e funcionalidades.

## RESUMO

Utilizando um enfoque de Lifecycle Services da Cisco, a Cisco e seus parceiros oferecem um amplo portfólio de serviços e suporte de ponta a ponta que pode ajudá-lo a aumentar tanto o valor dos negócios da sua rede, quanto o retorno do seu investimento. Este enfoque define o pacote mínimo de atividades necessárias, considerando o tipo de tecnologia e a complexidade da rede, para que você possa exibir e fazer funcionar com sucesso as tecnologias da Cisco, bem como otimizar o seu desempenho através do ciclo de vida da sua rede.

## INFORMAÇÃO SOBRE DISPONIBILIDADE E PEDIDOS

O serviço Unified Communications Optimization da Cisco está disponível mundialmente através da Cisco ou dos parceiros certificados da Cisco. Os detalhes podem variar ou mudar dependendo da região em questão.

## MAIS DETALHES

Para entrar em mais detalhes sobre o Serviço Unified Communications Optimization da Cisco ou outros serviços da Cisco, entre em <http://www.cisco.com/go/ipcservices> ou entre em contato com o seu Gerente de Contas de Serviços da Cisco.



**Sede da empresa**  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
EUA  
[www.cisco.com](http://www.cisco.com)  
Tel: 408 526-4000  
800 553-NETS (6387)  
Fax: 408 526-4100

**Sede na Europa**  
Cisco Systems Europe  
11 Rue Camille Desmoulins  
92782 Issy-Les-Moulineaux  
Cedex 9  
France  
[www-europe.cisco.com](http://www-europe.cisco.com)  
Tel: 33 1 58 04 60 00  
Fax: 33 1 58 04 61 00

**Sede para as Américas**  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
EUA  
[www.cisco.com](http://www.cisco.com)  
Tel: 408 526-7660  
Fax: 408 527-0883

**Sede para a Ásia Pacífico**  
Cisco Systems, Inc.  
Capital Tower  
168 Robinson Road  
#22-01 to #29-01  
Cingapura 068912  
[www.cisco.com](http://www.cisco.com)  
Tel: +65 317 7777  
Fax: +65 317

Cisco Systems conta com mais de 200 escritórios em vários países e regiões. Endereços, telefones e números de fax podem ser encontrados em:

[www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

África do Sul • Alemanha • Arábia Saudita • Argentina • Austrália • Áustria • Bélgica • Brasil • Bulgária • Canadá • Chile • China RPC • Cingapura • Colômbia • Coreia • Costa Rica • Croácia • Dinamarca • Dubai, EAU • Escócia • Eslováquia • Eslovênia • Espanha • Estados Unidos • Filipinas • Finlândia • França • Grécia • Holanda • Hong Kong SAR • Hungria • Índia • Indonésia • Irlanda • Israel • Itália • Japão • Luxemburgo • Malásia • México • Nova Zelândia • Noruega • Peru • Polônia • Portugal • Porto Rico • Reino Unido • República Tcheca • Romênia • Rússia • Suécia • Suíça • Taiwan • Tailândia • Turquia • Ucrânia • Venezuela • Vietnã • Zimbábue

Copyright © 2002, Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados. AccessPath, AtmDirector, Browse with Me, CCIP, CCSI, CD-PAC, CiscoLink, o logotipo Cisco Powered Network, Cisco Systems Networking Academy, o logotipo Cisco Systems Networking Academy, Cisco Unity, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, FrameShare, IGX, Internet Quotient, IP/VC, iQ Breakthrough, iQ Expertise, iQ FastTrack, o logotipo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, MGX, o logotipo Networkers, ScriptBuilder, ScriptShare, SMARTnet, TransPath, Voice LAN, Wavelength Router e WebViewer são marcas comerciais da Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, e Learn and Discover All That's Possible são marcas de serviço da Cisco Systems, Inc.; e Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCNA, CCNP, Cisco, o logotipo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, o logotipo Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, o logotipo Cisco Systems, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherSwitch, FastHub, FastSwitch, GigaStack, IOS, IP/TV, LightStream, MICA, Network Registrar, Packet, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, RateMUX, Registrar, SlideCast, StrataView Plus, Stratm, SwitchProbe, TeleRouter e VCO são marcas registradas da Cisco Systems, Inc. e/ou de suas afiliadas nos Estados Unidos e em outros países.

Todas as outras marcas comerciais mencionadas neste documento ou site pertencem a seus respectivos proprietários. O uso da palavra parceiro não implica uma relação de parceria entre a Cisco e qualquer outra empresa. (0110R)