



L'approche exclusive de Cisco prenant en compte le cycle de vie des services (Cisco Lifecycle Services) définit les activités requises à chaque phase du cycle de vie du réseau pour offrir un service d'une qualité irréprochable. Grâce à une méthodologie fondée sur la collaboration et alliant les forces de Cisco, de son réseau de partenaires expérimentés et de ses clients, nous pouvons atteindre d'excellents résultats.

Dotez-vous des moyens nécessaires pour bénéficier pleinement des avantages offerts par votre solution Cisco de communications unifiées

Pour pouvoir utiliser les services et les applications de communication lorsque vous en avez besoin, il est important de pouvoir compter sur un réseau fiable et hautement performant, afin que celui-ci assure la prise en charge de votre solution Cisco Unified Communications.

Ce service vous aide à

- Améliorer la stabilité, la sécurité et l'efficacité de votre solution Cisco de communications unifiées (UC)
- Réduire les risques d'arrêt
- Accroître l'expertise du personnel informatique interne
- Développer un plan de croissance complet axé sur les exigences existantes et futures

Ce service est composé de quatre services de base et de cinq services optionnels.

Les services de base sont les suivants :

- Assistance permanente à la conception des solutions Cisco UC
- Rapport de recommandations logicielles proactives pour les solutions Cisco UC
- Alertes de sécurité logicielle pour les solutions Cisco UC
- Audit de stabilité des solutions Cisco UC

Service Cisco d'optimisation des communications unifiées

Fiche technique

Assistance permanente à la conception des solutions Cisco UC

Afin de répondre à vos exigences existantes et futures, vous devez pouvoir compter sur une solution Cisco de communications unifiées fiable. Pour garantir une qualité optimale, le service d'assistance et d'amélioration permanente de la conception de votre solution vocale est là pour vous accompagner. Les experts techniques Cisco réalisent un audit de l'environnement vocal et évaluent votre niveau de préparation opérationnelle pour examiner l'intégrité de votre solution Cisco Unified Communications. En s'appuyant sur les conclusions de ces examens, ils vous fournissent une assistance consultative destinée à combler vos lacunes et à garantir que la conception détaillée de votre solution est adaptée aux besoins de votre entreprise.

Assistance en matière de recommandations logicielles proactives pour les solutions Cisco UC

Grâce à votre solution optimisée Cisco Unified Communications, vous bénéficiez d'une disponibilité continue durant les activités de maintenance courante et êtes en mesure de réaliser des mises à niveau du système. Les experts techniques Cisco évaluent les capacités du logiciel existant de votre solution Cisco Unified Communications, pour que vous puissiez satisfaire à vos exigences existantes et futures. Ils déterminent également les versions logicielles et les mises à niveau nécessaires à la prise en charge de vos exigences continues en matière de qualité de service. Les experts techniques identifient les problèmes potentiels, comme les incompatibilités matérielles ou logicielles et déterminent si les événements prévus (comme les mises à niveau matérielles) sont susceptibles d'affecter les performances et par là même nécessiter des changements logiciels.

Alertes de sécurité logicielle pour les solutions Cisco UC

Cisco fournit des analyses proactives des avis de sécurité pour déterminer l'impact potentiel sur la solution Cisco Unified Communications. Par ailleurs, des recommandations sur les mesures à prendre vous sont communiquées, afin que vous soyez en mesure de réparer et de protéger votre réseau contre des failles de sécurité futures qui seraient liées à l'un de ces avis de sécurité. Ces recommandations sont transmises au moyen d'alertes de sécurité logicielles (SSA) après la divulgation publique de l'avis de sécurité.

Audit de stabilité de votre solution de communications unifiées

La phase d'audit implique le rassemblement et l'analyse de plusieurs secteurs essentiels de votre réseau. Ces différentes activités identifient les dysfonctionnements du système qu'il convient de résoudre à l'aide des meilleures pratiques et de modèles fonctionnels éprouvés. En définitive, ce processus vous permet de disposer d'un environnement stable. Ces activités impliquent l'analyse de l'infrastructure réseau Cisco de communications unifiées, Cisco Unified Communications Manager, Cisco Unified Communications Manager Express, Unity Connection, Unity, Unified Contact Center Express, des passerelles vocales, du matériel et des logiciels, des systèmes d'exploitation Cisco Unified, des charges de téléphones IP et d'autres applications Cisco Unified Communications.

Les services optionnels sont les suivants :

Grâce à votre solution optimisée Cisco Unified Communications, vous bénéficiez d'une disponibilité continue durant les activités de maintenance courante et êtes en mesure de réaliser des mises à niveau du système. Les experts techniques Cisco évaluent les capacités du logiciel existant de votre solution Cisco Unified Communications, pour que vous puissiez satisfaire à vos exigences existantes et futures. Ils déterminent également les versions logicielles et les mises à niveau nécessaires à la prise en charge de vos exigences continues en matière de qualité de service. Les experts techniques identifient les problèmes potentiels, comme les incompatibilités matérielles ou logicielles et déterminent si les événements prévus (comme les mises à niveau matérielles) sont susceptibles d'affecter les performances et par là même nécessiter des changements logiciels. Pour éviter ces risques, les entreprises doivent planifier sérieusement leur adoption de l'ensemble de services étendus. Elles seront alors en mesure d'éviter quelques-uns des écueils associés, notamment grâce à :

- **Assistance pour les changements de la solution Cisco UC** : assistance fournie de manière réactive et continue. Cette aide est destinée à traiter les problèmes opérationnels qui surviennent au cours de l'année, habituellement après des problèmes techniques ou des demandes de service adressées au TAC pour des pannes réseau. Les experts vous fournissent une assistance pour les changements planifiés et non planifiés.
- **Session de transfert des connaissances à distance pour la solution Cisco UC** : communications directes et interactives avec les experts techniques. Des activités de formation sont dispensées, comme des sessions de présentation, des conférences Web virtuelles ou des tutorats, élaborés en fonction des besoins spécifiques du client.

Service Cisco d'optimisation des communications unifiées

Fiche technique

- **Services de gestion des problèmes et des incidents liés au système de communications unifiées** : fourniture de modules destinés à optimiser les processus de gestion des problèmes et des incidents, en activant des outils essentiels de convivialité et de plate-forme. Afin de minimiser les effets négatifs des incidents non planifiés et des problèmes récurrents, des activités préventives seront organisées.
- **Assistance à la mise en œuvre de la solution Cisco UC** : cette expertise garantit la continuité du projet et prend en charge la mise en œuvre d'un système de communications IP au sein d'un réseau, en apportant une expertise spécialisée.
- **Stratégie des applications de la solution Cisco UC** : identification d'une feuille de route clairement définie pour les applications, élaborée sur la base des impératifs commerciaux et des possibilités de transformation.
- **Évaluation de la sécurité de la solution Cisco UC** : rapport d'évaluation de la sécurité et analyse des recommandations et des risques de l'infrastructure réseau de la solution Cisco Unified Communications, du système de traitement des appels, des points d'accès et des applications.
- **Alignement stratégique de la solution Cisco UC** : identification des possibilités de transformation opérationnelle avec les solutions Cisco Unified Communications.
- **Services pour combler les écarts de la solution Cisco UC** : mise à disposition de deux produits uniques, à savoir celui dédié au personnel et à l'expertise d'une part et celui dédié à la gestion proactive des problèmes d'autre part. Le produit dédié au personnel et à l'expertise associée vous aide à identifier les responsabilités, les compétences et les rôles appropriés de votre personnel, et ce, afin d'optimiser la réussite opérationnelle. Le produit dédié à la gestion proactive des problèmes vous aide à parfaire l'alignement de vos diagrammes de processus sur ces compétences et ainsi améliorer vos services de communications unifiées.
- **Services de test du réseau de la solution Cisco UC** : vérification et validation de votre solution Cisco Unified Communications, au moyen d'un examen approfondi effectué à distance par un expert technique Cisco.
- **Analyse de gestion des risques opérationnels de la solution Cisco UC** : analyse des écarts et plan d'amélioration pour assurer le bon fonctionnement de l'environnement de communications unifiées. Durant la phase de postdéploiement, cette expertise analyse les secteurs essentiels à l'excellence opérationnelle et à la disponibilité des services de communications unifiées.
- **Service de gestion des changements de collaboration** : planification détaillée et exécution des changements effectués pour les technologies Cisco Collaboration, afin de favoriser la réussite du déploiement et le taux d'adoption au sein de votre entreprise.

Disponibilité, commandes et coordonnées

Pour en savoir plus au sujet du Service Cisco d'optimisation des communications unifiées, visitez le site www.cisco.com/go/ucservices, ou contactez votre responsable de compte pour les services Cisco.

Pourquoi choisir les services Cisco ?

Optimisez au maximum vos investissements en communications grâce aux services intelligents et personnalisés proposés par Cisco et ses partenaires. S'appuyant sur une grande expertise du réseau et un vaste réseau de partenaires, les services Cisco vous permettent de planifier, concevoir et exécuter votre réseau de façon à en faire une puissante plate-forme professionnelle. Que vous cherchiez à saisir rapidement de nouvelles occasions de répondre aux attentes plus importantes des clients, d'améliorer l'efficacité opérationnelle afin de réduire les coûts, de limiter les risques ou d'accélérer la croissance, nous avons le service qu'il vous faut.

Cisco services. *smarter together*



Siège social pour les Amériques
Cisco Systems, Inc.
San Jose, Californie

Siège social en Asie-Pacifique
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd
Singapour

Siège social en Europe
Cisco Systems International BV
Amsterdam, Pays-Bas

Cisco compte plus de 200 agences à travers le monde. Les adresses, numéros de téléphone et numéros de fax de nos bureaux sont répertoriés sur le site Web Cisco, à l'adresse suivante : www.cisco.com/go/offices.

Cisco et le logo Cisco sont des marques déposées de Cisco Systems, Inc. et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. Vous trouverez une liste des marques commerciales de Cisco sur la page Web www.cisco.com/go/trademarks. Les autres marques commerciales mentionnées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du terme « partenaire » n'implique pas une relation de partenariat entre Cisco et une autre entreprise. (1005R)