

Service Maintenance

C'est un euphémisme de dire que les équipes d'opérations réseau font face à d'énormes défis : des attentes toujours plus hautes, des technologies évoluant rapidement, une complexité en augmentation, la disponibilité du personnel et son épuisement. Et il faut respecter les délais, réduire le budget sans coupures ni même un léger problème. En permanence.

Malheureusement, échouer face à ces défis est coûteux, au niveau opérationnel et financier. Une récente [étude IDC auprès des CSP \(prestataires de services de communication\)](#) a révélé une durée moyenne des pannes autour de 16 heures par an avec un coût horaire moyen de 1,4 million de dollars et 2 millions pour des coupures imprévues. Même sans prendre en compte le dommage en termes de réputation, ces risques sont prohibitifs.

Nous pouvons vous aider.

De solides résultats pour votre équipe en s'appuyant sur la nôtre

Comme tous les Services Ciena, notre Service Maintenance démarre et se termine avec votre activité et vos clients. Tous les appels d'assistance sont pris en charge par des agents formés pour résoudre la plupart des cas immédiatement, apportant ainsi un fort FCR. Ils trient les tickets d'assistance en fonction de la gravité du problème et du niveau de service, assurant ainsi une continuité optimale. De plus, nos ingénieurs sont disponibles tous les jours, à toute heure, et ils sont évalués en fonction de la qualité et de la rapidité avec laquelle ils répondent aux appels d'assistance, rétablissant ainsi rapidement votre productivité. Des niveaux flexibles vous permettent de choisir votre degré de SLO, qui ont été redéfinis pour fournir des hauteurs encore plus élevées de réponse, restauration et résolution. Grâce à nos outils sophistiqués et processus automatiques, notre équipe expérimentée vous assure une assistance rapide et précise. Vous bénéficiez d'un accès permanent au portail en libre service myCiena pour créer et gérer les tickets d'assistance, accéder et contribuer à notre base de connaissances, télécharger des documentations techniques et tenir à jour vos logiciels. Pour

Agit comme une politique d'assurance pour protéger votre activité contre l'impact des coupures et des incidents

- Trouver rapidement la solution aux problèmes du réseau.
- Maintenir le réseau à jour.
- Donner une meilleure productivité à votre équipe informatique en se concentrant sur des initiatives stratégiques.

Ce dont vous bénéficiez

- Une assistance 24 h/24, 7 jours/7, 365 jours/an.
- Un aiguillage d'appel direct vers un ingénieur pour parvenir à une FCR (First Call Resolution).
- Des SLO flexibles.
- Des capacités en libre service.
- Des services régionaux en complément.
- Une solide suite d'options.

renforcer encore plus l'assistance, tous les niveaux donnent accès à des représentants dans votre région qui travaillent avec vous et pour vous, afin d'assurer la bonne santé de votre réseau en continu. Afin de mieux adapter notre Service Maintenance à vos besoins spécifiques, nous fournissons une large gamme de capacités en standard et en option.

Une assistance régionale en supplément pour optimiser la réactivité

Pour vous assurer une réussite optimale, nos équipes d'assistance régionales travaillent étroitement avec vous sur les problèmes les plus graves. Ces équipes d'assistance sont complétées par des CTA (Customer Technical Advocates) et des CSA (Customer Success Advocates) régionaux dont la fonction est de connaître intimement votre activité, votre réseau et vos projets. Ces équipes travaillent de manière proactive avec vous pour s'assurer de répondre à tous les points jusqu'à leur résolution et votre satisfaction pour que vous atteigniez les résultats visés. Il s'agit de tirer le meilleur parti de votre expérience Ciena.

Des capacités en libre service afin de simplifier les interactions entre nous

MyCiena, notre portail client en ligne, vous permet de connaître l'état de santé de votre réseau. Découvrez les informations les plus récentes, démarrez des requêtes d'assistance en ligne et consultez l'état des tickets d'assistance en temps réel. La base de connaissances du portail donne accès à des documents techniques pour le dépannage, l'auto-diagnostic et la résolution de nombreuses questions connues. Ce portail donne également accès à notre Learning Service afin de vous proposer des documents de formation experte et des certifications techniques pour que vos collaborateurs informatiques puissent approfondir leurs connaissances et soutenir votre réseau Ciena.

Trois niveaux de service et dix capacités optionnelles

Notre offre de maintenance centrale fournit trois niveaux d'assistance technique : Select, Comprehensive et Premier.

- **Niveau Select** : Offre un accès d'urgence aux ingénieurs Ciena 24 x 7 x 365 ; un accès aux versions actuelles des logiciels, aux mises à jour et à niveau ; SLO ; RCA (analyse de cause initiale) et accès à notre équipe de service régionale de complément.
- **Niveau Comprehensive** : Fournit toutes les fonctionnalités du niveau Select avec des SLO plus solides et des capacités supplémentaires comme un accès prioritaire et une meilleure position dans la file des cas, des audits d'exposition et de défaillance, des fenêtres de maintenance d'accompagnement et un accès optionnel à Proactive Support pour éviter les problèmes avant qu'ils n'apparaissent.

- **Niveau Premier** : Offre tout le contenu du niveau Comprehensive, avec nos SLO les plus avancés et une expérience encore plus axée sur le client. Nous vous attribuons un CLE (Ciena Lead Engineer), vous fournissons des objectifs de réponse et de résolution encore plus agressifs, des audits supplémentaires et des crédits Flex qui peuvent être utilisés pour des options comme des évaluations de la santé du réseau.

Des capacités optionnelles

Nous offrons également des capacités complémentaires pour ceux qui souhaiteraient aller au-delà des trois niveaux d'assistance de Service Maintenance. Parmi ces éléments optionnels, on trouve :

- **Proactive Support** : Cette option offerte à nos clients des niveaux Comprehensive et Premier récupère de façon proactive les journaux et constitue un runbook automatique pour analyser, prioriser et étiqueter les problèmes du réseau dès qu'ils se produisent, généralement avant que vous en ayez conscience. L'objectif de Proactive Support est de résoudre les problèmes avant même qu'on en ait conscience, permettant ainsi une résolution d'incident beaucoup plus rapide. S'intègre à MCP.
- **Repair and Return** : Étend la garantie standard de Ciena au-delà de sa date d'expiration et comprend la réparation des FRU (Field Replaceable Units), le remplacement à l'identique et l'assistance technique. Renforce la pérennité en étendant la durée utile des équipements. (appelée auparavant « Warranty Continuance »)

Offre Service Maintenance de Ciena

	Select	Comprehensive	Premier							
	Assistance fondamentale	SLO renforcés	Engagement à forte interaction							
Assistance technique	<ul style="list-style-type: none"> • Réponse d'urgence (24 x 7) • Réponse majeure/mineure (8 x 5) • SLO (objectifs de niveau de service) • Analyse de cause initiale • Abonnement de logiciel • Service CSA (Customer Success Advocate) régional en complément • Service CTA (Customer Technical Advocate) régional en complément 	<ul style="list-style-type: none"> • Niveau Select + • Engagement majeur/mineur (24 x 7) • Priorité d'appel et dans la file de cas • Examen trimestriel des SLO • Audit annuel d'exposition du réseau • Audit d'analyse de défaillance sur site une fois par an • Combinaison de 3 fenêtres de maintenance accompagnées ou cas d'assistance au déploiement 	<ul style="list-style-type: none"> • Niveau Comprehensive + • SLO les plus avancés • Examen mensuel des SLO • Rappels programmés • Audit semestriel d'exposition du réseau • Audit d'analyse de défaillance sur site deux fois par an • CLE (Ciena Lead Engineer) • Crédits Flex 							
Options	Proactive Support*	Repair and Return	Managed Spares	Resident Engineer	Engineering Dispatch	Equipment Recover & Reclaim	Equipment Refurbish	Preventive Maintenance	Submarine Network Support	Ticketing API

* Disponible avec les niveaux Comprehensive et Premier

- **Managed Spares** : Fournit un point de contact unique pour la gestion d'inventaire, la logistique, l'entreposage, la coordination de prestation et la planification de service. Disponible avec trois niveaux de réponse standard : expédition le jour ouvré suivant, livraison le jour ouvré suivant et livraison sous 4 heures.
- **Resident Engineer** : Un ingénieur à distance ou sur site qui allie une connaissance approfondie de votre réseau à une expertise des produits, solutions et services Ciena pour une planification et une conception stratégiques, des déploiements de services, un dépannage des problèmes critiques et qui sert de ressource de connaissances pour votre équipe. [Lire l'Infobrief](#).
- **Engineering Dispatch** : Répond aux problèmes critiques du réseau en envoyant un technicien sur votre site. Disponible 24 x 7, sous quatre heures ou le jour ouvré suivant selon votre niveau de service.
- **Equipment Recover and Reclaim** : Une manière économique et écologique de recycler de manière durable et sécurisée ou de se débarrasser des équipements réseau en fin de vie dans le respect des législations locales en vigueur. Inclut le certificat de reprise ou de destruction. Option également offerte pour les équipements tiers. Vous permet d'atteindre vos objectifs en termes de pérennité sans devoir vous soucier de la gestion ou du suivi.
- **Equipment Refurbish** : Étend la durée utile des équipements Ciena mis hors service grâce à un reconditionnement et des tests complets, leur offrant ainsi les mêmes options de prise en charge que les nouveaux équipements. Vous permet d'améliorer votre empreinte environnementale en repoussant toute nouvelle production.
- **Preventive Maintenance** : Une vérification régulière du système pour examiner et tester les équipements, effectuer une maintenance régulière et rapporter rapidement les conclusions afin d'éviter la dégradation des performances ou des services.
- **Submarine Network Support** : Des équipes spécialisées dépannent et solutionnent le matériel et les logiciels liés au réseau sous-marin et assurent également une maintenance programmée pour ces installations délicates.
- **Ticketing API** : Un partage automatique des tickets d'assistance entre Ciena et votre réseau, intégrant votre système et celui de Ciena pour un flux bidirectionnel des informations liées aux incidents et aux demandes de service. (Auparavant « API B2B».)

Des crédits Flex pour renforcer la rentabilité du niveau Premier

Les clients qui optent pour une assistance Premier ont droit à des « crédits Flex » avec lesquels ils peuvent acheter une sélection de services, tels que : l'audit du réseau, des performances de l'état de santé ou des services d'optimisation ; des formations et des ateliers ; des fenêtres de maintenance accompagnées ; des conseils réseau et des services sur le terrain et sur le réseau. (Les crédits Flex n'ont pas de valeur marchande : ils sont attribués et doivent être utilisés dans la fenêtre annuelle du contrat de service.)

Soutien pour Adaptive Network™

Adaptive Network permet aux opérateurs réseau d'optimiser leurs cadres existants tout en intégrant de nouvelles technologies et manières de travailler. Il repose sur quatre éléments fondamentaux : infrastructure programmable, analyses et intelligence, contrôle et automatisation par logiciels et services. Sous ses éléments, il existe une architecture reposant sur l'ouverture, l'évolutivité et la sécurité.

Le Service Maintenance de Ciena trouve rapidement la solution aux problèmes du réseau pour que vous puissiez remplir vos engagements professionnels à temps, et ainsi répondre aux attentes de vos clients en termes de SLA (accord de niveau de service) et de QoE (qualité d'expérience).

À propos des Services Ciena

Nous vous permettons de réussir en assurant à votre réseau de tenir le rythme de votre activité. Nos équipes régionales travaillent étroitement avec vous sur la mission partagée de comprendre vos priorités et de fournir les expériences numériques exceptionnelles que vos clients attendent. Nous vous aidons à bâtir, opérer, améliorer et transformer votre réseau, selon vos méthodes. Nous tirons parti de notre solide portefeuille, de nos processus et outils éprouvés et de notre expérience de près de 30 ans en création des plus grands réseaux du monde, tout ce qu'il faut pour réussir votre parcours vers Adaptive Network. Ensemble, nous y parviendrons.

? Ce contenu vous a-t-il été utile ? Oui Non