

# 保守サービス

ネットワーク運用チームは課題に押しつぶされそうになっているといっても過言ではありません。高まり続ける期待、技術の急速な変化、複雑さの拡大、要員の確保、バーンアウト症候群など、様々な課題があります。さらに、それらの課題を中断やトラブルなく予定どおりに予算の範囲内で解決しなければなりません。それを常に厳守する必要があります。

これを解決できなければ、残念ながら収益性と運用面の両方でコストが増大します。最近の通信サービス・プロバイダー（CSP）を対象としたIDC社の調査によると、16時間の年間平均ダウンタイム時間の1時間あたりの平均コストは140万ドル、計画外停止では200万ドルです。風評被害を考慮に入れないまでも、これは大きなリスクです。

Cienaをお役立てください。

## Cienaチームを活用してお客様チームの成果を強化

保守サービスは他のCienaサービスと同様に、お客様のビジネスとユーザーを常に第一に考えます。すべてのサポート・コールに訓練を受けたエージェントが対応し、ほぼすべてのお問い合わせを即座に解決し、高いFCRを達成します。問題の重大度とサービス・ティアに基づいてチケットを優先順位付けし、サービス継続性を最大限に維持します。速やかに生産性を回復していただくために、保守サービスのエンジニアは1日24時間365日体制でお客様に対応し、お問い合わせの解決スピードとサービス品質に基づく評価の向上を目指しています。柔軟なサービス・ティアは対応、回復、解決の比率がさらに向上するように再設計されており、SLOレベルを柔軟に選択できます。経験豊富なチームがCienaの高度なツールと自動化プロセスを活用し、迅速かつ正確にサポートを提供します。myCienaセルフサービス・ポータルは常にアクセス可能であり、チケットの作成と管理、知識ベースへのアクセスと投稿、技術文書のダウンロードを実行したり、ソフトウェアを最新状態に維持したりできます。追加のサポート・レイヤーとして、すべてのサービス・ティアで地域の専門アドバイザー

## 保険契約のように機能して通信断とインシデントの影響からビジネスを保護

- ネットワークの問題を迅速に解決
- ネットワークを最新の状態に維持
- お客様のITチームが戦略的なイニシアティブに注力して生産性を高められるようにサポート

## 提供される機能

- 1日24時間365日のサポート
- エンジニアへの通話をルーティングしてFCR（最初の連絡で問題解決）を実現
- 柔軟なSLO
- セルフサービス機能
- 地域サービス・オーバーレイ
- 強力な一連のオプション

へのアクセスを提供します。専門アドバイザーは、ネットワークの継続的な健全性を維持するお手伝いをさせていただきます。また、お客様が固有の要件に合わせて保守サービスをさらにカスタマイズできるように、様々な標準機能とオプション機能をご用意しています。

## 地域サポート・オーバーレイによる対応率の最大化

効率的に成功を手にしていただくために、最も重大な問題については地域のサポート・チームがお客様と密接に連携します。Cienaサービスは、お客様のビジネス、ネットワーク、プロジェクトを詳細に理解することを職務とする地域のCustomer Technical Advocate（CTA）およびCustomer Support Advocate（CSA）を通じて、これらのサポート・チームを補完します。サポート・チームはお客様と連携して事前対応的にすべての問題を解決してお客様にご満足いただくことにコミットしているため、目標とする成果を達成していただくことができます。重要なのは、Cienaとの連携から最大のメリットを獲得していただくことです。

## Cienaとの円滑な連携のためのセルフサービス機能

MyCienaはCienaのウェブベースのカスタマー・ポータルであり、ネットワークの状況を正確に把握することができます。最新情報を検索したり、オンラインでサポート・リクエストを開始したり、チケットのステータスをリアルタイムに確認したりできます。ポータルの知識ベースは、様々な既知の問題のトラブルシューティング、自己診断、解決方法に関する技術文書へのアクセスを提供します。専門教材や技術認定を提供するラーニング・サービスにもポータルからアクセスできます。お客様のITプロフェッショナルはこれらを活用し、Cienaネットワークをより深く理解して対応できるようになります。

### 3つのサービス・ティアと10個のオプション機能

中核となるCienaの保守サービスは、Select、Comprehensive、Premierという3つのレベルの技術サポートを提供します。

- Selectティア：**Cienaエンジニアへの1日24時間365日の緊急アクセス、最新のソフトウェア・リリース、アップグレード、アップデート、SLO、問題原因分析（RCA）、地域サービス・オーバーレイ・チームへのアクセスを提供します。
- Comprehensiveティア：**Selectティアで提供されるすべての機能に加え、優先的なアクセスとケース・キューイング、エクスポージャーや障害の監査、メンテナンス・ウィンドウ同行サービス、問題を事前に回避するためのプロアクティブ・サポートへのオプション・アクセスなどの追加機能と、より強固なSLOを提供します。

- Premierティア：**Comprehensiveティアで提供されるすべての機能に加え、より強固なSLOと、よりお客様中心のエクスペリエンスを提供します。Ciena Lead Engineer（CLE）を任命し、より集中的な対応と解決ターゲット、追加の監査、およびネットワーク健全性評価などのオプションに利用できるフレックス・クレジットをご提供します。

### オプション機能

保守サービスの3つのサポート・ティアの枠組みを超えたメリットを希望されるお客様向けに、追加機能も提供しています。次のようなオプション・エレメントがあります。

- プロアクティブ・サポート：**ComprehensiveティアとPremierティアのお客様向けです。事前対応的にログを取得し、実行マニュアルの自動化を行うことで、多くの場合にお客様自身が問題に気付く前に、ネットワーク問題の分析、優先順位付け、およびチケット発行を行います。プロアクティブ・サポートの目的は、お客様が問題の発生に気付く前に問題を解決し、インシデント解決にかかる時間を大幅に短縮することです。MCPと統合されます。
- 修理と返品：**Cienaの標準的な保証の有効期限を延長します。保証対象にはフィールド交換が可能なユニット（FRU）の修理、同種交換、技術サポートが含まれます。機器の使用可能期間を延長してサステナビリティを高めます。（以前は「保証継続」と呼ばれていました。）

## Cienaの保守サービス

	Select	Comprehensive	Premier
	基本サポート	拡張SLO	きめ細かな対応
テクニカル・サポート	<ul style="list-style-type: none"> <li>緊急対応（1日24時間/週7日）</li> <li>メジャー／マイナーな対応（1日8時間/週5日）</li> <li>サービス・レベル目標（SLO）</li> <li>問題原因分析</li> <li>ソフトウェア・サブスクリプション</li> <li>地域CSA（Customer Success Advocate）サービス・オーバーレイ</li> <li>地域CTA（Customer Technical Advocate）サービス・オーバーレイ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>• Selectティアの機能と追加機能</b></li> <li>メジャー／マイナーな契約（1日24時間/週7日）</li> <li>優先的な通話とケース・キューイング</li> <li>四半期ごとのSLOレビュー</li> <li>年に一度のネットワーク・エクスポージャー監査</li> <li>年に一度のオンサイト障害分析監査</li> <li>メンテナンス・ウィンドウ同行サービスまたは導入サポートの3つのケースの組み合わせ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>• Comprehensiveティアの機能と追加機能</b></li> <li>最も強力なSLO</li> <li>月に一度のSLOレビュー</li> <li>スケジュール設定されたコールバック</li> <li>半年に一度のエクスポージャー監査</li> <li>年に2回のオンサイト障害分析監査</li> <li>Cienaリード・エンジニア（CLE）</li> <li>フレックス・クレジット</li> </ul>
オプション	プロアクティブ・サポート*	修理と返品	マネージド・スペア部品
	常駐エンジニア	エンジニア派遣	機器の復旧と再利用
	機器の再製	予防保守	海底ネットワークのサポート
			チケット発行API

\* ComprehensiveティアとPremierティアで利用可能

- **マネージド・スペア部品**：単一窓口によるインベントリ管理、ロジスティクス、倉庫、配送調整、サービス・プランニングをご提供します。翌営業日の出荷、翌営業日の配送、4時間以内の配送の3つの標準対応レベルから選択できます。
- **常駐エンジニア**：リモートまたはオンプレミスで常駐し、お客様のネットワークに対する詳細な理解、Cienaの製品、ソリューション、サービスに関する専門知識を組み合わせ、戦略的なプランニングと設計、サービス展開、重大な問題のトラブルシューティングを実施し、お客様チームの知識リソースとしての役割を果たします。[Infobriefをご参照ください](#)。
- **エンジニア派遣**：お客様サイトに技術者を派遣し、重大なネットワーク問題の解決をサポートします。1日24時間365日のアクセスが可能であり、サービス・ティアに応じて4時間以内または翌営業日に技術者を派遣します。
- **機器の復旧と再利用**：費用対効果が高く環境に配慮した方法により、EoL（寿命の終わり）の状態にあるネットワーク機器を地域の法令に基づいて安全かつサステナブルに再利用または廃棄します。復旧または廃棄の証明書を含みます。サードパーティ製機器も対象となります。管理と追跡の手間をかけることなく、サステナビリティ目標を達成することができます。
- **機器の再製**：完全なレストレーションとテストにより、使用停止されたCiena機器の使用可能期間を延長することで、新しい機器と同じサポート・オプションを選択できるようにします。製品の新規導入を先延ばしできるので、環境負荷の低減に役立ちます。
- **予防保守**：定期的なシステム検査によって機器の点検および試験を実施し、定期保守を実行して、結果を迅速に報告することでパフォーマンスまたはサービス品質の低下を防ぎます。
- **海底ネットワークのサポート**：専門チームが海底に関連するハードウェア、ソフトウェア、データ接続の問題についてトラブルシューティングを実施して問題を解決することに加え、このような対応が難しい導入環境で定期保守を実施します。
- **チケット発行API**：Cienaとお客様ネットワーク間でチケット共有を自動化し、お客様とCienaのシステムを統合し、インシデントやサービス・リクエストに関する双方向の情報フローを確立します。（以前は「B2B API」と呼ばれていました。）

## Premierティアの価値を高めるフレックス・クレジット

Premierサポートを選択したお客様には「フレックス・クレジット」の権利が付与され、一連のサービスを購入することができます。たとえば、ネットワーク監査、健全性パフォーマンス、または最適化サービス、トレーニングとワークショップ、メンテナンス・ウィンドウ同行サービス、ネットワーク・コンサルティング、フィールド・サービスとネットワーク・サービスなどです。（フレックス・クレジットは有償サービスではありません。利用権が付与され、年間サービス契約ウィンドウ内で利用する必要があります。）

## Adaptive Network™の基盤

Adaptive Networkにより、ネットワーク事業者は新しいテクノロジーと新たな手法を取り入れると同時に、既存のフレームワークを最適化できます。Adaptive Networkの基盤となるのは、プログラム可能なインフラストラクチャ、分析とインテリジェンス、ソフトウェア制御と自動化、およびサービスの4つの基本的なエレメントです。これらのコンポーネントを支えるのが、オープン性、拡張性、セキュリティに根ざしたアーキテクチャです。

Cienaの保守サービスによってネットワークの問題を迅速に解決できるため、お客様は予定どおりにビジネス上の責務を果たし、顧客ユーザーのSLAとユーザー体感品質を向上させることができます。

## Cienaサービスについて

Cienaサービスは、ネットワークをビジネスの成長スピードに合わせて拡張可能にすることで、お客様に成功をもたらします。Cienaサービスの地域チームは、お客様とミッションを共有して密接に連携することでお客様の優先事項を理解し、顧客ユーザーが期待する卓越したデジタル・エクスペリエンスを実現します。お客様がネットワークを構築、運用、向上させ、ネットワークと手法を変革できるようにお手伝いします。Cienaサービスは、強力なポートフォリオ、実績のあるプロセスとツール、世界最大のネットワークを構築してきた30年近くに及ぶ経験を活かして、お客様がAdaptive Networkに向けて移行を円滑に完了できるようにサポートいたします。Cienaサービスは、この実現のために様々な利点を組み合わせています。

 この内容は役に立った

はい

いいえ