

유지 보수 서비스

네트워크 운영 팀이 높은 고객 기대, 빠르게 변화하는 기술, 복잡성 심화 그리고 작업자 가용성 및 피로와 같은 많은 난관에 직면해 있다는 것은 과장된 표현이 아닙니다. 또한 제한된 예산으로 중단이나 작은 결함도 없이 정시에 서비스를 전달해야 합니다. 언제나 말입니다.

이러한 난관을 제대로 해결하지 못한다면 재정적 및 운영적 측면에서 많은 비용이 소요됩니다. **CSP(통신 서비스 공급자)를 대상으로 한 최근 IDC 설문 조사**에 따르면 예기치 못한 서비스 중단으로 인해 연평균 16시간의 가동 중지가 발생하고 시간당 평균 손실 비용은 140만 달러에서 200만 달러에 이릅니다. 평판에 대한 악영향을 제외하더라도 이러한 손실은 심각한 위협이 됩니다.

Ciena가 도움을 드릴 수 있습니다.

Ciena 서비스를 통한 놀라운 결과 도출

모든 Ciena 서비스와 마찬가지로 Ciena의 유지 보수 서비스도 고객 비즈니스와 최종 고객으로 시작하고 끝납니다. 대부분 통화를 즉시 해결하도록 훈련된 서비스 담당자가 모든 지원 통화에 응답하며 그 결과 높은 FCR(최초 통화 해결율)을 달성합니다. 이들은 문제 심각도와 서비스 등급에 따라 티켓을 분류하여 최적 서비스 연속성을 보장합니다. 또한 엔지니어가 연중상시 대기 중이어서 이들이 해결하는 통화의 품질과 속도를 측정합니다. 이를 통해 고객은 높은 생산성을 달성할 수 있습니다. 유연한 서비스 계층을 통해 고객은 자신에게 적합한 SLO(서비스 수준 목표)를 선택할 수 있습니다. SLO는 더 높은 응답률, 복원율 및 해결율을 전달하도록 재설정되었습니다. 경험이 풍부한 Ciena 팀은 정교한 도구와 자동화 프로세스를 활용하여 고객에 대한 지원이 빠르고 정확하게 이루어지도록 보장합니다. 고객은 언제든지 myCiena 셀프 서비스 포털에 접속하여 티켓을 생성 및 관리하고 지식 기반 자료를 활용하거나 작성하며 기술 문서를 다운로드하고 소프트웨어를 최신 상태로 유지할 수 있습니다. 지원 계층이 추가됨에 따라 모든 계층은 지역 지원 담당자에게 연락할 수 있습니다. 이들은 고객과

서비스 중단과 사고로부터 고객 비즈니스를 보호하는 조치

- 신속하게 네트워크 문제 해결
- 네트워크를 최신 상태로 유지
- 고객 IT 팀이 전략적 목표에 집중하도록 지원하여 높은 생산성 달성

이점

- 연중상시 지원
- 엔지니어에게 바로 통화를 연결하여 높은 FCR(최초 통화 해결율) 달성
- 유연한 SLO(서비스 수준 목표)
- 셀프 서비스 기능
- 지역 서비스 오버레이
- 견고한 옵션 제품군

함께 일하며 고객 네트워크가 문제 없이 가동되도록 도움을 줍니다. 또한 고객의 특정 요구에 유지 보수 서비스를 더욱 정교하게 맞춤화하기 위해 매우 다양한 표준 기능과 옵션 기능도 제공합니다.

빠른 응답을 위한 지역 지원

고객의 성공을 최적으로 달성하기 위해 지역 지원 팀이 심각한 문제에 대해 고객과 긴밀하게 협력합니다. 고객의 비즈니스, 네트워크 및 프로젝트를 즉시 파악하는 임무를 가진 지역의 CTA(고객 기술 지원 담당자)와 CSA(고객 성공 담당자)가 이러한 지원 팀을 보조합니다. 이들은 선제적으로 고객과 협력하여 고객이 만족하도록 모든 문제를 빠르게 해결하며 그 결과 고객은 원하는 목표를 달성할 수 있습니다. 이러한 방식은 Ciena 서비스로부터 최상의 결과를 얻을 수 있도록 하기 위함입니다.

셀프 서비스 기능: Ciena와의 쉬운 비즈니스를 가능하게 함

웹 기반 고객 포털인 MyCiena는 아주 편리하게 네트워크 상태를 관리할 수 있도록 합니다. 여기에서 최신 정보를 찾고 온라인으로 서비스 요청을 시작하며 실시간으로 티켓 상태를 확인할 수 있습니다. 포털의 지식 기반 기능에서는 문제 해결, 자체 진단 그리고 알려진 많은 문제 해결을 위한 기술 문서를 활용할 수 있습니다. 또한 이 포털을 통해 전문 교육 자료와 기술 인증을 제공하는 학습 서비스에 액세스할 수 있습니다. 이를 활용하는 고객 IT 전문가는 운용 중인 Ciena 네트워크에 대한 지식과 지원 역량을 강화할 수 있습니다.

3개의 서비스 계층과 10개의 옵션 기능

핵심 유지 보수 서비스 상품은 선택(Select), 포괄(Comprehensive) 및 프리미어(Premier)로 구성된 3가지 수준의 기술 지원을 제공합니다.

- **선택 계층:** 긴급 상황 발생 시 연중상시로 Ciena 엔지니어에게 연락할 수 있으며 현재 소프트웨어 릴리스, 업그레이드 및 업데이트, SLO 그리고 RCA(근본 원인 분석)를 사용할 수 있습니다. 또한 지역 서비스 오버레이 팀에 연락할 수 있습니다.
- **포괄 계층:** 선택 계층의 모든 기능을 포함합니다. 여기에 더 강력한 SLO와 추가 기능을 제공합니다. 예를 들어 우선 순위 액세스 및 선호 사례 예약, 노출 및 실패 감사, 유지 보수 기간 함께하기 그리고 발생하기 전에 문제를 방지하는 선제적 지원을 선택적으로 사용할 수 있습니다.

- **프리미어 계층:** 포괄 계층의 모든 기능을 포함합니다. 추가로 가장 강력한 SLO와 더 높은 수준의 고객 중심 경험을 제공합니다. CLE(Ciena 선임 엔지니어)를 배정하고 더 높은 수준의 응답 및 해결 타겟 그리고 추가 감사를 제공합니다. 또한 네트워크 상태 평가와 같은 옵션을 위해 사용할 수 있는 유연한 크레딧을 제공합니다.

옵션 기능

유지 보수 서비스의 3가지 지원 계층보다 더 많은 혜택을 원하는 고객을 위해 추가 기능도 제공합니다. 이러한 옵션 기능으로는 다음과 같은 것이 있습니다.

- **선제적 지원(Proactive Support):** 포괄 및 프리미어 계층 고객이 사용할 수 있습니다. 로그를 선제적으로 수집하고 실행서를 자동으로 수행하여 고객이 문제 상황을 인지하기 전에 분석, 우선 순위 지정 및 네트워크 문제 티켓 발행과 같은 작업을 진행합니다. 선제적 지원의 목표는 고객이 인식하기 전에 문제를 해결하는 것으로 사고 해결 시간을 크게 단축합니다. 이 옵션은 MCP를 통합합니다.
- **수리 및 반품(Repair and Return):** 표준 Ciena 보증을 만료일 이후로 연장하고 FRU(현장 교체 장치)의 수리, 동일 조건 교체 및 기술 지원을 포함합니다. 장비의 사용 가능 수명을 연장하여 지속 가능성을 강화합니다. 이전의 '보증 연장(Warranty Continuance)' 옵션에 해당합니다.

Ciena 유지 보수 서비스 제품

	선택	포괄	프리미어							
	기본 지원	향상된 SLO	긴밀하고 밀접한 대응							
기술 지원	<ul style="list-style-type: none"> • 긴급 대응(연중상시) • 심각/일반 대응(영업일 8시간) • SLO(서비스 수준 목표) • 근본 원인 분석 • 소프트웨어 구독 • 지역 CSA(고객 성공 담당자) 서비스 오버레이 • 지역 CTA(고객 기술 지원 담당자) 서비스 오버레이 	<ul style="list-style-type: none"> • 선택 계층 포함 • 심각/일반 대응(연중상시) • 통화 우선 순위 및 사례 예약 • 분기별 SLO 검토 • 연간 네트워크 노출 감사 • 연 1회의 현장 실패 분석 감사 • 3회의 유지보수 기간 함께하기 또는 구축 지원 사례 	<ul style="list-style-type: none"> • 포괄 계층 포함 • 최고 수준 SLO • 월별 SLO 검토 • 다시 연락 예약 • 반기 노출 감사 • 연 2회의 현장 실패 분석 감사 • CLE(Ciena 선임 엔지니어) • 유연한 크레딧 							
옵션	선제적 지원*	수리 및 반품	관리형 예비품	상주 엔지니어	기술자 파견	장비 복구 및 재생	장비 리퍼비시	예방적 유지 보수	해저 네트워크 지원	티케팅 API

* 포괄 계층 및 프리미어 계층에서 사용 가능

- **관리형 예비품(Managed Spares):** 고객 재고 관리, 물류, 창고 관리, 인도 작업 조정 및 서비스 계획을 효과적으로 수행할 수 있도록 단일 연락 지점을 제공합니다. 다음 영업일 배송, 다음 영업일 도착 및 4시간 도착의 3가지 표준 대응 옵션으로 사용 가능합니다.
- **상주 엔지니어(Resident Engineer):** 고객 건물에서 또는 원격으로 도움을 제공하는 엔지니어입니다. 고객 네트워크에 대해 정통하고 Ciena 제품, 솔루션 및 서비스에 대한 심층적인 전문 지식을 보유하여 전략 계획 및 설계, 서비스 개시 및 중요 문제 해결과 같은 작업을 수행합니다. 고객 팀을 위한 지식 전문가 역할을 합니다. [관련 인포브리프를 참조하십시오.](#)
- **엔지니어 파견(Engineering Dispatch):** 기술자를 고객 현장에 파견하여 중요 네트워크 문제를 지원합니다. 연중상시 연락할 수 있으며, 고객의 서비스 계층에 따라 4시간 내 또는 다음 영업일 내 파견을 제공합니다.
- **장비 복구 및 재생(Equipment Recover and Reclaim):** 비용 효과적이고 환경 친화적인 수단을 제공합니다. 지역 규정을 준수하여 수명 말기의 네트워킹 장비를 안전하고 지속 가능한 방식으로 재활용 또는 처리합니다. 복구 또는 폐기 인증을 포함하며, 타사 장비에도 적용할 수 있습니다. 장비 관리나 추적의 번거로움 없이 고객의 지속 가능성 목표를 달성하도록 돕습니다.
- **장비 리퍼비시(Equipment Refurbish):** 완전한 복원과 시험 과정을 거쳐 퇴역한 Ciena 장비의 사용 가능 수명을 연장하며 이를 통해 새 장비와 동일한 지원 옵션이 적용됩니다. 새로운 장비 구축을 유예하여 환경 측면에서 운용 규모를 개선하는 데 도움을 줍니다.
- **예방적 유지 보수(Preventive Maintenance):** 정기적인 시스템 점검을 수행하여 장비를 검사하고 테스트합니다. 또한 정기 유지 보수 작업을 진행하고 그 결과를 즉시 보고하여 성능 또는 서비스 저하를 방지합니다.
- **해저 네트워크 지원(Submarine Network Support):** 전문가 팀이 해저 하드웨어, 소프트웨어 및 데이터 연결과 관련된 문제를 해결하고 까다로운 해저 환경에 설치된 장비를 위한 예정된 유지 보수를 수행합니다.
- **티케팅 API(Ticketing API):** Ciena와 고객 네트워크 간에 티켓팅 정보를 자동으로 공유하는 기능입니다. 이 기능을 통해 Ciena와 고객 티켓팅 시스템 간의 통합이 가능하여 사고와 서비스 요청에 대한 양방향 정보 흐름을 지원합니다. 이전에는 'B2B API'라고 했습니다.

높은 가치의 프리미어 계층을 만드는 유연한 크레딧

프리미어 지원 옵션을 선택하는 고객에게는 서비스를 선택하여 구매할 수 있는 '유연한 크레딧(Flex Credit)'이 제공됩니다. 예를 들어 네트워크 감사, 상태 성능 또는 최적화 서비스, 교육 및 워크샵, 유지 보수 기간 함께하기, 네트워크 컨설팅 그리고 현장 및 네트워크 서비스같은 것이 있습니다. 유연한 크레딧은 금전적 가치 없이 제공되며 연간 서비스 계약 기간 내에 사용해야 합니다.

Adaptive Network™의 토대

Adaptive Network는 네트워크 사업자가 기존 프레임워크를 최적화하고 새로운 기술과 작업 방식을 통합할 수 있도록 돕습니다. Adaptive Network는 프로그래밍 가능 인프라, 분석 기능 및 지능성, 소프트웨어 제어 및 자동화 그리고 서비스로 구성된 네 가지 핵심 요소를 기반으로 합니다. 개방성, 확장성 및 보안성을 토대로 하는 아키텍처가 이 구성 요소들을 뒷받침합니다.

Ciena의 유지 보수 서비스는 네트워크 문제를 신속하게 해결하여 고객이 지체 없이 비즈니스 업무를 수행할 수 있도록 하며 그 결과 최종 고객의 SLA와 QoE(체감 품질)를 충족시킬 수 있습니다.

Ciena 서비스 소개

네트워크가 고객 비즈니스에 보조를 맞추도록 보장하여 고객이 성공할 수 있도록 돕습니다. 지역 전문가는 고객과 긴밀하게 협력하여 고객의 우선 순위를 파악하고 최종 고객이 기대하는 최상의 디지털 경험을 전달합니다. 고객이 네트워크를 효율적으로 구축, 운영, 개선 및 변환할 수 있도록 지원합니다. 견실한 포트폴리오, 입증된 프로세스와 도구 그리고 세계 최대 네트워크를 구축하면서 30여 년 동안 축적한 경험을 활용합니다. 이 모든 것을 합쳐 고객이 Adaptive Network로 향하는 여정을 성공적으로 완수할 수 있도록 돕습니다. 고객과 함께 이 길을 जाएगा겠습니다.

? 이 문서의 내용이 유용하셨습니까?

예

아니오