

Serviço de manutenção

É um eufemismo dizer que as equipes de operações de rede enfrentam enormes desafios: expectativas cada vez maiores; tecnologias em rápida mudança; complexidade crescente; e disponibilidade e esgotamento da equipe. Contudo, você deve permanecer no prazo, dentro do orçamento e sem interrupções ou até mesmo falhas. Sempre.

Infelizmente, não ter sucesso nesse desafio custa caro, tanto financeiramente quanto operacionalmente. Uma pesquisa recente da IDC com provedores de serviços de comunicação (CSPs) revelou um tempo de inatividade médio anual de 16 horas, a um custo médio por hora de US\$ 1,4 milhão e de US\$ 2 milhões por hora para interrupções não planejadas. Mesmo sem considerar os danos à reputação, esses são riscos insuperáveis.

Nós podemos ajudar.

Resultados sólidos para sua equipe aproveitando a nossa

Da mesma forma que acontece com todos os Serviços da Ciena, nosso Serviço de Manutenção começa e termina com sua empresa e seus clientes. Todas as chamadas de suporte são atendidas por agentes treinados para resolver a maioria das chamadas imediatamente, proporcionando um alto índice de FCR (resolução na primeira chamada). Eles fazem a triagem de tickets com base na gravidade do problema e no nível de serviço, garantindo a ótima continuidade do mesmo. Nossos engenheiros estão disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana e são avaliados pela qualidade e velocidade com que resolvem as chamadas, o que permite recuperar a produtividade rapidamente. Os níveis flexíveis permitem selecionar seu nível de SLOs (objetivos de nível de serviço), que foram redesenhados para oferecer taxas de resposta, restauração e resolução ainda maiores. Com a ajuda das nossas ferramentas sofisticadas e processos automatizados, nossa equipe experiente garante que seu suporte seja rápido e preciso. Você sempre tem acesso ao portal de

Funciona como uma apólice de seguro para proteger sua empresa do impacto de interrupções e incidentes

- Resolva os problemas da rede rapidamente
- Mantenha a rede atualizada
- Permita que sua equipe de TI seja mais produtiva concentrando-se em iniciativas estratégicas

O que você ganha

- Suporte 24 x 7 os 365 dias do ano
- Roteamento de chamadas direto ao engenheiro para permitir a resolução de primeira chamada (FCR)
- SLOs flexíveis
- Recursos de autoatendimento
- Cobertura de serviços regionais
- Conjunto robusto de opções

autoatendimento myCiena para criar e gerenciar tickets, acessar e contribuir com nossa base de conhecimento, baixar documentação técnica e manter seu software atualizado. Sendo uma camada adicional de suporte, todos os níveis fornecem acesso a consultores na região que trabalham com você e para você, para ajudá-lo a garantir a integridade contínua de sua rede. E, para adequar ainda mais nosso Serviço de Manutenção às suas necessidades específicas, oferecemos uma vasta gama de recursos padrão e opcionais.

Cobertura de suporte regional para maximizar a capacidade de resposta

Para garantir seu sucesso, as equipes de suporte regionais trabalham em estreita colaboração com você nas questões mais sérias. Complementamos essas equipes de suporte por meio de consultores técnicos do cliente (CTAs) e consultores de sucesso do cliente (CSAs) na região, cujo trabalho é entender intimamente seus negócios, rede e projetos. Eles trabalham proativamente com você para garantir que todos os problemas sejam resolvidos até a conclusão e para sua satisfação, para que você alcance os resultados pretendidos. Trata-se de aproveitar ao máximo sua experiência Ciena.

Recursos de autoatendimento: tornamos mais fácil fazer negócios conosco

MyCiena, nosso portal do cliente baseado na Web, mantém seu dedo no pulso da sua rede. Encontre as informações mais recentes, inicie solicitações de suporte online e verifique o status de tickets em tempo real. A base de conhecimento do portal fornece acesso à documentação técnica para solução de problemas, realização de autodiagnóstico e resolução de muitos problemas conhecidos. O portal também fornece acesso ao nosso Serviço de Aprendizagem para oferecer material educacional especializado e certificações técnicas, para que seus profissionais de TI possam compreender e dar suporte de maneira mais aprofundada à sua rede Ciena.

Três níveis de serviço e dez recursos opcionais

Nossa oferta principal de manutenção oferece três níveis de suporte técnico: Select, Abrangente e Premier.

- **Nível Select:** oferece acesso emergencial 24 horas por dia, 7 dias por semana, os 365 dias do ano aos engenheiros da Ciena; acesso a versões atuais de software, upgrades e atualizações; SLOs; análise de causa raiz (RCA); e acesso à nossa equipe regional de cobertura de serviço.
- **Nível Abrangente:** fornece todos os recursos do nível Select, além de SLOs mais fortes e recursos adicionais, como acesso prioritário e enfileiramento de casos preferencial, auditorias de exposição e falhas, períodos de manutenção e acesso opcional ao suporte proativo para evitar problemas antes deles ocorrerem.

- **Nível Premier:** oferece o mesmo que o nível Abrangente, além de nossos SLOs mais fortes e uma experiência ainda mais centrada no cliente. Atribuímos um engenheiro chefe da Ciena (CLE), fornecemos metas de respostas e resolução ainda mais agressivas, auditorias adicionais e créditos flexíveis que podem ser usados para opções como avaliações de integridade da rede.

Recursos opcionais

Também oferecemos recursos adicionais para aqueles que se pudessem beneficiar de mais do que os três níveis de suporte do Serviço de Manutenção. Esses elementos opcionais incluem:

- **Suporte proativo:** disponível para clientes dos níveis Abrangente e Premier, extraímos registros de forma proativa e conduzimos a automação de runbooks para analisar, priorizar e ordenar problemas de rede à medida que eles ocorrem, antes de você perceber. O objetivo do Suporte Proativo é resolver os problemas antes mesmo de você perceber que eles existem, proporcionando um tempo de resolução de incidentes significativamente mais rápido. Integra-se com o MCP.
- **Reparo e devolução:** estende a garantia padrão da Ciena além de sua expiração e inclui reparo de unidades substituíveis em campo (FRUs), substituição por semelhantes e suporte técnico. Melhora a sustentabilidade ao prolongar a vida útil do equipamento. (Anteriormente "continuação da garantia")

Oferta de serviço de manutenção da Ciena

	Select	Abrangente	Premier
	Suporte básico <ul style="list-style-type: none"> • Resposta de emergência (24 x 7) • Resposta maior/menor (8 x 5) • Objetivos de nível de serviço (SLOs) • Análise de causa raiz • Assinatura de software • Cobertura de serviço com consultor de sucesso do cliente (CSA) na região • Cobertura de serviço com consultor técnico do cliente (CTA) na região 	SLOs aprimorados <ul style="list-style-type: none"> • Nível Select + • Engajamento maior/menor (24 x 7) • Prioridade de chamadas e enfileiramento de casos • Revisão trimestral do SLO • Auditoria anual de exposição da rede • Auditoria anual de análise de falhas no local • Combinação de 3 acompanhamentos de janela de manutenção ou casos de suporte de implantação 	Engajamento de alto contato <ul style="list-style-type: none"> • Nível Abrangente + • SLOs mais fortes • Revisão mensal do SLO • Callbacks agendadas • Auditoria de exposição semestral • Auditoria semestral de análise de falhas no local • Engenheiro chefe da Ciena (CLE) • Créditos flexíveis
Suporte técnico			
Opções	Suporte proativo* Reparo e devolução Sobressalentes gerenciadas Engenheiro residente	Disponibilização de engenheiros Restauração e recuperação de equipamentos Recondicionamento de equipamentos	Manutenção preventiva Suporte de rede submarina API Ticketing

* Disponível com os níveis Abrangente e Premier

- **Peças de reposição gerenciadas:** oferece gerenciamento de estoque, logística, armazenamento, coordenação de entrega e planejamento de serviços em um único ponto de contato. Disponível com três níveis de resposta padrão: envio no próximo dia útil, entrega no seguinte dia útil e entrega em quatro horas.
- **Engenheiro residente:** engenheiro remoto ou local que combina a profunda familiaridade com sua rede com a expertise em produtos, soluções e serviços da Ciena para planejamento e design estratégico, lançamentos de serviços, solução de problemas críticos. Também serve como um recurso de conhecimento para seu time. [Leia o informativo.](#)
- **Disponibilização de engenheiros:** oferece suporte para resolver os problemas críticos da rede enviando um técnico ao seu local. Disponível 24 x 7 - em quatro horas ou no próximo dia útil, com base no seu nível de serviço.
- **Restauração e recuperação de equipamentos:** uma maneira econômica e respeitosa com o meio ambiente de reciclar ou descartar de forma segura e sustentável equipamentos de rede em fim de vida útil, em conformidade com os regulamentos locais. Inclui certificado de recuperação ou destruição. Também disponível para equipamentos de terceiros. Ajuda você a atingir suas metas de sustentabilidade sem o incômodo de gerenciar ou rastrear.
- **Recondicionamento de equipamentos:** estende a vida útil dos equipamentos desativados da Ciena por meio de restauração e testes completos, tornando-os elegíveis para as mesmas opções de suporte que oferecem os equipamentos novos. Ajuda a melhorar seu impacto ambiental adiando a nova fabricação.
- **Manutenção preventiva:** verificação regular do sistema para examinar e testar equipamentos, realizar manutenção regular e relatar prontamente as descobertas para evitar a degradação do desempenho ou do serviço.
- **Suporte de rede submarina:** equipes especializadas solucionam e resolvem problemas de hardware, software e conectividade de dados relacionados a redes submarinas, além de fornecer manutenção programada para essas instalações desafiadoras.
- **API Ticketing:** compartilhamento automatizado de tickets entre a Ciena e sua rede, integrando seu sistema e o da Ciena para fluxo de informações bidirecional sobre incidentes e solicitações de serviço. (Anteriormente "API B2B")

Os créditos flexíveis tornam o nível Premier ainda mais valioso

Os clientes que escolhem o suporte Premier têm direito a "créditos flexíveis" com os quais podem comprar uma variedade de serviços, como: serviços de auditoria de rede, desempenho de integridade ou otimização; treinamentos e workshops; janelas de manutenção; consultoria de rede; e serviços de campo e de rede. (Os créditos flexíveis não têm valor monetário; eles são concedidos e devem ser usados dentro da janela anual do contrato de serviço).

As bases que sustentam a Adaptive Network™

A Adaptive Network permite que os provedores de rede otimizem suas infraestruturas existentes, incorporando, ao mesmo tempo, novas tecnologias e formas de trabalho. Ela é construída sobre quatro elementos fundamentais: infraestrutura programável, análise e inteligência, controle e automação de software e serviços. Uma arquitetura baseada em abertura, escalabilidade e segurança opera sob esses componentes.

O serviço de manutenção da Ciena resolve problemas de rede rapidamente para que você possa cumprir os compromissos de negócios no prazo, atendendo assim aos SLAs e à qualidade da experiência (QoE) de seus clientes.

Sobre os serviços da Ciena

Fazemos possível seu sucesso garantindo que sua rede acompanhe seus negócios. Nossas equipes regionais fazem parceria estreita com você em uma missão compartilhada para entender suas prioridades e fornecer as experiências digitais excepcionais que seus clientes esperam. Ajudamos você a construir, operar, melhorar e transformar sua rede, do seu jeito. Aproveitamos nosso portfólio robusto, processos e ferramentas comprovados e quase 30 anos de experiência na criação das maiores redes do mundo, tudo para impulsionar sua jornada bem-sucedida rumo à Adaptive Network. Juntos, conseguimos.



Este conteúdo foi útil?

Sim

Não