

# Услуга обслуживания

## Проблемы, связанные с сетевыми операциями

Организации, занимающиеся управлением сетями, сталкиваются с растущей сложностью сетей и быстрыми технологическими переменами. Ввиду высокой конкуренции на рынке для клиентов недопустимы технические неполадки и простои сети. Более 80 процентов участников недавнего опроса USA Today, в котором приняли участие 200 администраторов ЦОД, сообщили что каждый час простоя обходится им более чем в 50 тысяч долл. США, причем 25 процентов заявили, что в их случае этот показатель превышает 500 тысяч долл. США. Проблемы функционирования сети приводят не только к повышению расходов на обслуживание и потере дохода, но и негативно отражаются на отношении клиентов к компании. Кроме того, при возникновении подобных проблем растет недовольство сотрудников и нагрузка на внутренние инженерные ресурсы компании.

## Услуга обслуживания

Высокая производительность сети играет важную роль в бизнесе. Поэтому гибкая адаптация услуг поддержки под нужды компании и опытные специалисты, способные решить проблему в самые краткие сроки, пользуются спросом. Прежде всего, компании нуждаются в специализированных расширенных уровнях поддержки. Услуга технического обслуживания Ciena обеспечивает оперативное реагирование и надежную поддержку в действующих сетях силами нашей ориентированной группы технических специалистов. Эта услуга обеспечивает быстрый доступ к специалистам, которые хорошо знают сеть и способны применить практический подход к задачам ее администрирования. Кроме того, она предусматривает гибкую поддержку.

## Эффективность для бизнеса

Современный бизнес нуждается в экономичных высококачественных услугах. Услуги технического обслуживания Ciena помогают заблаговременно выявить потенциальные проблемы и обеспечивают активную поддержку сети. В рамках этой услуги компания предлагает воспользоваться опытом и навыками высококвалифицированных опытных инженеров, хорошо знакомых с вашими сетями и ресурсами. Эти эксперты предоставят специализированные услуги для решения текущих сетевых проблем. Услуга предусматривает доступ к группе глобальной технической поддержки Ciena, члены которой обладают обширным опытом в вопросах оперативного устранения сбоев, благодаря чему вы сможете сосредоточиться на своей основной деятельности. Поскольку не все продукты требуют одинакового уровня поддержки, услуги технического обслуживания предусматривают различные уровни поддержки, адаптируясь к непостоянным сетевым средам.

«Отраслевые исследования показывают, что эффективное **техническое обслуживание и поддержка являются важнейшим условием положительного пользовательского опыта**».

## Уровни услуг технического обслуживания

Услуги технического обслуживания Ciena включают три уровня технической поддержки для каждого конкретного продукта: Select, Comprehensive и Premier. Более высокие уровни обеспечивают повышенные уровни оперативности, проактивности и индивидуального подхода.

**Поддержка Select:** поддержка уровня Select обеспечивает круглосуточный доступ Priority 1 к техническим специалистам Ciena без выходных; доступ к большинству текущих версий и обновлений; специальный интернет-портал для отслеживания прогресса, состояния и обновлений.

**Поддержка Comprehensive:** поддержка уровня Comprehensive обеспечивает все преимущества уровня Select, а также ряд услуг и возможностей более высокого уровня, включая доступ к старшему специалисту по обслуживанию и круглосуточную поддержку в рамках региона для ускоренного восстановления и устранения сбоев.

**Поддержка Premier:** поддержка уровня Premier предусматривает все преимущества уровня Comprehensive в рамках гораздо более проактивного и ориентированного на клиента подхода. Она включает доступ к выделенному старшему инженеру поддержки и менеджеру по обслуживанию клиентов, приоритетный доступ и обработку обращений, средства для интенсивного реагирования и устранения нарушений, а также кредиты, которые можно использовать для опциональной поддержки, например при оценке работоспособности сети и консультациях по профилактическому обслуживанию.

### Дополнительные элементы

Ciena также предлагает ряд дополнительных возможностей для клиентов, которые не хотят ограничиваться тремя уровнями обслуживания. К таким возможностям относятся Продление гарантии, Управление запасными частями, Вызов специалистов, Назначение резидентного инженера, Профилактическое техническое обслуживание, API по запросам обслуживания и Поддержка подводных систем.

- **Продление гарантии:** эта возможность продлевает срок действия стандартной гарантии Ciena и включает в себя ремонт оборудования, заменяемого в полевых условиях (FRU), замену блоков на идентичные и техническую поддержку по гарантии.
- **Управление запасными частями:** эта функция предусматривает назначение одного контактного лица для решения всех вопросов, связанных с управлением ресурсами, логистикой, складированием, координацией поставок и планированием услуг.
- **Вызов специалистов:** вызов специалистов позволит обеспечить поддержку при устранении сбоев в наиболее важных частях сети. Ciena гарантирует круглосуточный доступ к обученным квалифицированным техническим специалистам с выездом на объект в течение четырех часов или на следующий рабочий день — в зависимости от уровня обслуживания. Наши специалисты обеспечат техническое обслуживание и позволят отказаться от найма собственных специалистов, тем самым освобождая ресурсы для других видов деятельности.
- **Назначение резидентного инженера:** эта функция предусматривает назначение технически квалифицированного инженера, знакомого с продуктами и сетевыми технологиями Ciena. Этот специалист будет доступен в дополнение к остальным ресурсам. Он предоставит необходимую поддержку

удаленно или на вашей территории по всем аспектам сетей, программного и аппаратного обеспечения Ciena.

- **Профилактическое техническое обслуживание:** эта специализированная функция предусматривает регулярную проверку состояния системы. Она включает проверку оборудования, проведение регулярного технического обслуживания и оперативную передачу отчетности по результатам для предотвращения снижения производительности, эффективности и качества обслуживания пользователей. Специалисты Ciena проверяют объекты и оборудование и оперативно сообщают о выявленных проблемах производительности и проблемах, способных оказать влияние на качество обслуживания.
- **API по запросам обслуживания:** метод автоматического обмена данными о запросах обслуживания между Ciena и вашей сетью. Он обеспечивает интеграцию между вашей системой и системой обработки заявок Ciena, реализуя двунаправленный поток данных по инцидентам и запросам обслуживания.
- **Поддержка подводных систем:** клиентам, использующим подводные сети, мы предлагаем воспользоваться исключительным опытом наших специализированных рабочих групп, которые окажут поддержку в обслуживании этих сложных систем. Мы устраним неполадки, связанные с оборудованием, программным обеспечением и передачей данных, а также обеспечим плановое техническое обслуживание.

### Проактивная поддержка

Эта функция доступна клиентам уровня Comprehensive и Premier. Она предусматривает сбор клиентских журналов и автоматизирует выполнение рутинных процедур и операций, устраняя потенциальные сбои до их возникновения. Это позволяет повысить скорость разрешения инцидентов в целом. Проактивная поддержка обеспечивает следующие преимущества.

- Полная прозрачность событий
- Автоматизированный сбор данных
- Проактивная активация
- Полный анализ конфигураций

### Основа для Adaptive Network™

Adaptive Network позволяет сетевым операторам оптимизировать существующие инфраструктуры, реализуя новые технологии и подходы к работе. В основе этой концепции находятся четыре элемента: программируемая инфраструктура, аналитика и интеллект, программный контроль и автоматизация, а также услуги. В основе каждого из этих элементов — архитектура, обеспечивающая открытость, масштабируемость и безопасность.

## Услуга обслуживания — три уровня с выгодными вариантами

Select	Comprehensive	Premier				
Базовая поддержка	Улучшенные SLO	Повышенная доступность				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Знания интернет-сообщества</li> <li>Интернет-поддержка для аппаратного и программного обеспечения</li> <li>Выделенный специалист по работе с клиентом</li> <li>Критические аварийные сигналы (круглосуточно)</li> <li>Аварийные сигналы по основным/второстепенным параметрам (8x5)</li> <li>Анализ исходных причин сбоев</li> <li>Цели уровня обслуживания (SLO)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Уровень Select +</b></li> <li>Аварийные сигналы по основным/второстепенным параметрам (24x7)</li> <li>Приоритетные звонки</li> <li>Квартальный анализ SLO</li> <li>Проактивная поддержка (опционально)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Уровень Comprehensive +</b></li> <li>Ежемесячный анализ SLO</li> <li>Запланированные обратные звонки</li> <li>Ведущий инженер</li> <li>Гибкие кредиты</li> </ul>				
Глобальная поддержка круглосуточно и без выходных	Поддержка в вашем регионе в рабочие дни с 8.00 до 17.00 / Глобальная поддержка в нерабочее время					
Проактивная поддержка						
Дополнительные элементы						
Продление гарантии	Управление запасными частями	Вызов специалистов	Назначение резидентного инженера	Профилактическое техническое обслуживание	API по запросам обслуживания	Поддержка подводных систем

Услуги технического обслуживания Ciena позволяют эффективно работать в сложной среде за счет поддержки критически важных бизнес-процессов, снижая тем самым эксплуатационные расходы. Кроме того, они помогают ускорить устранение сетевых сбоев, благодаря чему вы сможете выполнять свои обязательства точно в срок, улучшая показатели соблюдения SLA и повышая качество обслуживания.

### Услуги Ciena

Именно мы создали некоторые из наиболее ориентированных на клиента сетей по всему миру. Мы работали с крупными поставщиками услуг, мультисистемными операторами и глобальными поставщиками сетевого контента. Вместе с ними мы реализовали множество проектов — как с нуля, так и на основе имеющейся инфраструктуры. Вот почему мы уверены: нет такой среды, которую мы не смогли бы преобразовать в рамках услуг Ciena. Наши услуги — это реальная ценность для бизнеса на практике. Они адаптивны в той же мере, что и сети, которые мы создаем. Наши специалисты станут частью вашей команды. Выступая на стороне наших клиентов, мы готовимся к неизбежным вызовам и неустанно стремимся к ускоренному достижению целей, которые наши клиенты перед собой поставили.

Этот материал был полезен?