

## Services de gestion à distance Cisco Unified Contact Center



Les services Cisco® de gestion à distance (Remote Management Services : RMS) de centre de contact unifié (Unified Contact Center : UCC) offrent une surveillance et une gestion complète de votre infrastructure de service client, 24 heures sur 24 et 365 jours par an. Grâce à une plateforme d'applications de gestion Cisco, nous surveillons systématiquement votre infrastructure voix et les applications de votre centre de contact pour prévenir les défauts de fonctionnement et les événements de performance. Ces services sont compatibles avec les principales technologies de centre de contact, notamment Cisco Unified Contact Center Enterprise, Cisco Contact Center Express, Cisco Customer Voice Portal, et Cisco Intelligent Contact Management.

Les services de gestion à distance sont composés d'éléments flexibles pouvant être combinés pour proposer une solution personnalisée qui répond à vos besoins spécifiques : service de surveillance, service de gestion et service optionnel de modification. Le tableau n° 1 indique les activités quotidiennes associées à chaque élément de service.

Tableau n° 1 Éléments de services de gestion flexibles

Activités quotidiennes de gestion	Prestations de service		
	Service de surveillance	Service de surveillance + Service de gestion	Service de surveillance + Service de gestion + Service optionnel de modification
Surveillance et notification	●	●	●
Maintenance de la plateforme Cisco Management Application Platform	●	●	●
Rapports Premier	●	●	●
Résolution des incidents : réception, réponse et résolution des tickets P1 à P4	●	●	●
Gestion des problèmes : analyse de cause racine	●	●	●
Modifications standards	●	●	●
Tendances et analyse des tickets	●	●	●
Assistance pour la configuration	●	●	●
Modifications à la demande du client	●	●	●
Modifications d'applications	●	●	●
Application des mises à jour et des correctifs de logiciels	●	●	●

● Responsabilité du client    ● Responsabilité de Cisco

## Caractéristiques et avantages

Le service de surveillance est réalisé par la plateforme Cisco Management Application Platform 3040 (Cisco MAP 3040). Il s'agit d'un serveur autonome installé dans votre environnement pour assurer une surveillance complète de votre réseau et de vos applications, la corrélation des événements, l'analyse automatisée de la cause racine, l'automatisation du processus de gestion des modifications, ainsi que des rapports de performances. Cette plateforme offre également un accès au portail de gestion Cisco, ce qui vous permet de consulter l'état de votre réseau et les informations de performance, d'utiliser les outils de gestion et de visualiser les rapports.

Le service de surveillance peut être combiné au service de gestion et/ou au service optionnel de modification afin d'élargir les possibilités qui s'offrent à votre équipe interne.

Le service de surveillance inclut les éléments suivants :

- Cisco MAP 3040
- Logiciel de gestion
- Configuration et mise en service
- Administration et mises à jour des logiciels
- Session de formation à distance
- Le portail de gestion Cisco pour accéder en ligne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 aux statistiques sur les tickets, la disponibilité et les performances
- Des rapports élaborés sur la performance, la disponibilité et l'inventaire

La solution Cisco Management Application Platform 3040 :

- Comporte un serveur robuste et sécurisé. Il est équipé de Linux et il est déployé sur votre site dans une configuration redondante
- Assure la surveillance de Cisco Unified Contact Center, Cisco Unified Communications, et des solutions de votre infrastructure voix
- Comporte une logique métier qui met en place une analyse de la cause racine pour vérifier les incidents
- Génère un ticket et envoie une notification électronique pour chaque incident
- Archive les tickets et leur correction dans une base de connaissances
- Assure une surveillance automatisée de la disponibilité et des performances
- Effectue la détection, l'enregistrement, l'analyse et la notification des incidents
- Effectue une analyse automatisée des incidents et identifie la cause racine

## Service de gestion

Fonctionnant en binôme avec le service de surveillance, le service de gestion constitue un complément de vos ressources informatiques internes et répond aux tickets d'incident, résout les incidents, analyse éventuellement la cause racine des problèmes, applique des correctifs pour résoudre les incidents et sollicite l'assistance des fournisseurs d'applications Cisco ou d'applications tierces. Les services de gestion à distance sont assurés par une équipe expérimentée d'ingénieurs Cisco qui utilisent les meilleures pratiques et des processus basés sur la Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information (Information Technology Infrastructure Library : ITIL®).

La gestion des services inclut :

- L'assistance de nos ingénieurs pour diagnostiquer et résoudre les incidents et les problèmes, mais aussi pour rétablir le service
- Les modifications de la configuration pour réparer les incidents et résoudre les problèmes
- Des notifications personnalisées pour signaler les incidents : courriers électroniques automatiques, notification sur téléphone portable et téléavertisseur, notification manuelle et téléphonique
- Évaluation des tendances d'incidents et de performances nécessitant une attention proactive
- La notification des performances seuil pour un signalement précoce des problèmes
- Coordination de l'assistance pour la maintenance Fabricant

- Recommandation des meilleures pratiques pour la sauvegarde serveur

Les ingénieurs Cisco ont une grande expérience des réseaux Cisco et des technologies de centre de contact unifié Cisco. Cette expertise inclut :

- Un personnel titulaire de la certification CCIE®
- Des ingénieurs spécialistes LAN/WAN
- Des ingénieurs spécialistes UCC
- Des consultants spécialistes des applications UCC
- Des ingénieurs spécialistes UC
- Des consultants spécialistes des applications UC
- Des ingénieurs spécialistes VPN/sécurité
- Des concepteurs de solutions de distribution de la communication agréés

Les services de gestion à distance comprennent également la nomination d'un responsable des relations clients (Customer Relationship Manager : CRM), qui est le principal interlocuteur pour votre entreprise et permet de faire parvenir les informations à Cisco. Votre CRM dirigera les audits opérationnels et planifiera des diagnostics mensuels, trimestriels et annuels afin de vous présenter les tendances de performance, d'identifier les améliorations à apporter et de développer des stratégies pour que nos services continuent à satisfaire vos besoins.

### Service de modifications optionnelles

Le service optionnel de modification va plus loin que les services basiques de surveillance et de gestion afin de vous proposer des options flexibles répondant à vos besoins spécifiques et d'assurer une performance optimale de votre infrastructure de réseau client. Le service optionnel de modification est constitué d'un forfait de plusieurs heures d'ingénierie que vous pouvez utiliser pour les activités de votre choix et les modifications à apporter à votre environnement de centre de contact unifié. Ces services à la demande planifiés couvrent des opérations de routine telles que le déplacement, l'ajout, la modification et la suppression d'éléments (Move, Add, Change, Delete : MACD), mais également une assistance proactive avec planification des capacités, rapports personnalisés et configuration d'applications.

Le service optionnel de modification peut notamment être utilisé pour les éléments suivants :

- Administration de passerelle
- Administration d'un serveur Cisco Media Convergence Server (MCS)
- Ajustement des scripts pour l'assistance des applications de routage d'appel
- Modifications de campagnes sortantes
- Mise à niveau logicielle des applications Cisco pour une amélioration des fonctionnalités
- Modification de la configuration des logiciels et périphériques Cisco
- Licences : administration et application des mises à jour et des modifications
- Gestion de l'analyse des enregistrements détaillés des appels et des services de rapports
- Coordination avec Telco et l'opérateur
- Configuration de l'application Customer Voice Portal (CVP) en libre-service
- Port Computer Telephony Integration (CTI), mises à jour de l'intégration des points de routage et mises à jour des créations de scripts
- Modifications à apporter au Gestionnaire de configuration
- Fourniture d'applications et d'interfaces
- Création de rapports et de tableaux de bord personnalisés
- Optimisation des rapports de gestion
- Administration du port
- Administration des fichiers WAV, de la synthèse vocale à partir de texte (text-to-speech : TTS) et de la reconnaissance vocale avancée (Advanced Speech Recognition : ASR)
- Administration des e-mails
- Configuration de serveur proxy Session Initiation Protocol (SIP)
- Autres

Chaque mois, les clients reçoivent sur le portail de gestion Cisco un rapport indiquant quelles modifications optionnelles ont été apportées, le temps passé sur ces demandes et le nombre d'heures d'ingénierie dont ils disposent encore sur leur compte.

### **Produits pris en charge par le centre de contact unifié**

Les services de gestion à distance Cisco prennent en charge les principales technologies de centre de contact Cisco, notamment :

#### Produits

- Cisco Intelligent Contact Management
- Cisco Unified Contact Center Enterprise
- Cisco Unified Customer Voice Portal
- Carrier Routing System (CRS)
- Cisco Unified Communications Manager
- Cisco Unified Communications Manager Express (logiciel Cisco IOS®)
- Cisco Unity®, Unity Express, Unity Connection
- Solution Cisco Unified Presence
- Cisco Unified Mobility Manager
- Cisco MeetingPlace®

#### Principaux sous-composants logiciels

- Microsoft Exchange
- SQL

#### Composants du système d'exploitation

- Systèmes d'exploitation Windows 2000 et 2003
- Système d'exploitation Linux

#### Composants matériels généraux

- Matériel MCS
- Matériel HP, IBM et Sun approuvé par Cisco

#### Composants matériels spécifiques à la mission

- Poste de travail d'administration
- Passerelle périphérique
- Routeur (ICM)
- Enregistreur
- Serveur de données historiques
- CTI OS/CAD (serveur PG CTI)
- NIC fournisseur ICM
- Passerelle d'entrée
- Passerelle de sortie
- Portiers
- Serveur VXML Cisco Unified Customer Voice Portal
- Serveurs média
- Zones CSS
- Serveurs ASR/TTS
- Compositeur de sortie
- Connecteurs tiers
- Serveurs de rapport CVP
- Serveurs Cisco WebView
- Serveur d'application CVP
- Serveur de direction d'appel CVP .

### **Avantages des services de gestion à distance Cisco Unified Contact Center**

Des services robustes basés sur des méthodologies, des outils et des compétences éprouvés :

- Des processus basés sur ITIL®, le standard de l'industrie

- Les compétences techniques de Cisco reconnues dans le monde entier
- Une grande expertise dans le domaine des technologies de centre de contact unifié Cisco
- Les meilleurs outils pour la surveillance et la gestion des environnements de centre de contact unifié Cisco

Devenez autonome à votre rythme grâce aux services flexibles qui vous permettent d'améliorer votre aptitude opérationnelle actuelle et qui favorisent vos projets à long terme.

Garantissez l'aptitude opérationnelle de vos systèmes en les surveillant de façon proactive, en évaluant les tendances de disponibilité et en définissant des plans d'intervention.

Complétez vos compétences internes, augmentez votre efficacité opérationnelle et optimisez vos relations avec vos clients en déléguant le travail d'installation, de configuration et d'intégration des composants système aux experts Cisco.

Grâce à ces services, bénéficiez de notre expertise dans le domaine des technologies de centre de contact TDM et IP pour prendre en charge de nombreux environnements et projets de migration.

Réduisez votre coût total de possession (total cost of ownership : TCO) en réduisant vos dépenses opérationnelles, en améliorant l'efficacité de votre réseau et de votre personnel.

### **À propos de Cisco Remote Operations Services**

Cisco Remote Operations Services (ROS) est une unité organisationnelle de Cisco. Cisco ROS offre un ensemble de services conçus pour gérer, surveiller et protéger de façon proactive et à distance des réseaux complexes et des technologies avancées, sur la base du modèle opérationnel ITIL<sup>®</sup>. Cisco ROS permet d'anticiper, d'identifier et de résoudre les problèmes plus précisément, plus efficacement et pour un coût inférieur à celui d'une gestion autonome pour la plupart des clients. Cisco ROS aide nos clients à atteindre rapidement les objectifs commerciaux liés au déploiement des technologies avancées Cisco sans devoir gérer les problèmes généralement liés au personnel informatique ni les performances irrégulières du réseau qui menacent les clients ne disposant pas d'un tel dispositif.

### **Pourquoi choisir les services Cisco ?**

Cisco a parfaitement conscience que dans un monde exigeant une meilleure intégration des individus, des informations et des idées, le réseau devient une plate-forme stratégique. Le réseau fonctionne mieux lorsque les services, associés aux produits, créent des solutions adaptées aux besoins et aux opportunités des entreprises. Cisco Services développe des réseaux et des applications permettant une collaboration plus efficace entre les personnes qui les utilisent.

L'approche exclusive de Cisco prenant en compte le cycle de vie des services (Cisco Lifecycle Services) définit les activités requises à chaque phase du cycle de vie du réseau pour offrir un service d'une qualité irréprochable. Grâce à une méthodologie fondée sur la collaboration et grâce au regroupement des forces de Cisco, notre réseau de partenaires expérimentés et de nos clients, nous pouvons atteindre d'excellents résultats.

### **Disponibilité et commandes**

Les services de gestion à distance Cisco sont disponibles partout dans le monde. Les conditions de prestation de services peuvent varier d'une région à l'autre.

### **Pour plus d'informations**

Pour plus d'informations sur les services d'opérations à distance Cisco, visitez la page [www.cisco.com/go/rms](http://www.cisco.com/go/rms) ou contactez votre représentant local.



**Siège social aux États-Unis**  
Cisco Systems, Inc.  
San José, Californie

**Siège social en Asie**  
Cisco Systems (USA) Pte, Ltd  
Singapour

**Siège social en Europe**  
Cisco Systems International BV  
Amsterdam, Pays-Bas

Cisco dispose de plus de 200 agences à travers le monde. Les adresses, numéros de téléphone et de fax sont répertoriés sur le site Web de Cisco à l'adresse [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

CCDE, CCENT, Cisco Eos, Cisco StadiumVision, le logo Cisco, DCE, et Welcome to the Human Network sont des marques commerciales; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn est une marque de service ; et Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDR CCIE, CCIR CCNA, CCNP CCSR CCVR Cisco, le logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, le logo Cisco Systems, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, IQ Expertise, le logo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, IronPort, le logo IronPort, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx, et le logo WebEx sont des marques déposées de Cisco Systems, Inc. et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays.

Toutes les autres marques mentionnées dans ce document ou sur le site Web sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. Le mot « partenaire » n'implique nullement une relation de partenariat entre Cisco et toute autre entreprise. (0803R)