



Преимущества и ВОЗМОЖНОСТИ сервисов Cisco

Ирина Кузнецова

Сервисный департамент

ikuznets@cisco.com

7(499)929-5743

7(985)410-2027

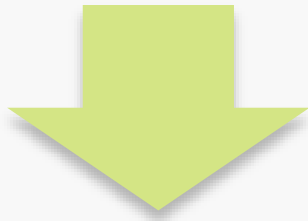


Зачем нужен сервис?

1. На сервис есть спрос
2. Сервис хорошо продается
3. На сервисе можно заработать



Как оценить ваши ВОЗМОЖНОСТИ
для продаж?



Понять, какая у заказчика
инсталлированная база.

Performance metric central (PMC)

Services for Partners

Performance Metrics Central

- HOME
- PARTNER CENTRAL
- SELL & MARKET CISCO
- SERVICES FOR PARTNERS
- TOOLS & RESOURCES
 - [Cisco Service Contract Center](#)
 - [SCC for Indirect Resellers and Distributors \(SMS3\)](#)
 - [Service Finder](#)
 - [Cisco Quick Start Guides for Technical Services](#)
 - [Global Price List - EMEA](#)
 - [Know The Network](#)
 - Performance Metrics Central**

Measure and Manage Your Performance

Performance Metrics Central makes it easy for you to productively adjust your business activities by providing a timely, accurate, consolidated and objective window into your performance.

[Launch PMC 2.0](#)



- #### Related Links
- [Cisco E-Consulting for Partners](#)
 - [Partner Program Intelligence](#)
 - [Certification and Specialization Application](#)
 - [Channel Partner Program](#)
 - [Channel Incentive Program](#)
 - [Market Cisco Technologies and Services](#)

Attention

Performance Metrics Central was upgraded on August 31, 2010. You should use the 'Launch PMC 2.0' button to access your current metrics. To access metrics for July 2010 and prior, please click the 'Launch PMC 1.0(Read-Only)' button here.

[Launch PMC 1.0 Read-Only](#)

News & Announcements

Training

Support

Отчеты по AR & RR

Pay for Performance

Measurement Month

APR 2011 ▾

Go

*Data Current as of: Apr 13, 2011 Dollar values displayed are for normalized service list price in US dollars

		12 Months (Standard)				
Metric Name	Report	Service Covered (USD)	Total Opportunity (USD)	%	Projected Rebate %	
Direct Attach Rate	Request Report	0	0	0.0		
Indirect Attach Rate	Request Report	31,696	35,955	88.2		
Consolidated Attach Rate	Request Report	31,696	35,955	88.2		
Direct Attach Rate (LLW Adj)	Request Report	0	0	0.0		
Indirect Attach Rate (LLW Adj)	Request Report	31,696	32,468	97.6		
Consolidated Attach Rate (LLW Adj)	Request Report	31,696	32,468	97.6	<u>7%</u>	
Renewal Rate - SE	Q1	Request Report	58	574	10.1	<u>0%</u>
	Q2	Request Report	0	1,094	0.0	<u>0%</u>
	Q3	Request Report	0	1,264	0.0	<u>0%</u>
	Q4	Request Report	0	2,048	0.0	<u>0%</u>
	TOTAL	Request Report	58	4,980	1.2	

Выплаты рибейтов в CSPP

	Minimum Program Performance Target	Maximum Program Performance Target	Minimum Rebate Incentive	Maximum Rebate Incentive
Attach Rate	50%	80%	1%	8%
Renewal Rate	50%	80%	1%	6%
Premium Service Rebate	N/A	NA	1%	1%

Partners can also access the Target Thresholds and Rebates on their PMC dashboard.

Сравнение сервиса и гарантии



Гарантия или Сервис



Услуги технической поддержки Cisco SmartNet Total Care



Стандартные Компоненты сервисов технической поддержки от Cisco

Авансовая замена оборудования

Замена оборудования склада.

Cisco TAC

Глобальный и круглосуточный Центр Технической поддержки помогает в решении сложных

Мониторинг всех устройств в сети и уведомления об инцидентах

Поддержка

Обновление Cisco ПО повышает эффективность инвестиций в оборудование Cisco

и обучению
ионным ресурсам

Авансовая замена оборудования с локального склада

Авансовая
замена
оборудования

Cisco TAC

Поддержка ПО

Cisco.com

Авансовая замена оборудования

- **8x5xNBD** – замена на следующий рабочий день со склада в Москве
Детали для авансовой замены доставляются на следующий рабочий день с 9:00 по 17:00, если запрос был получен до 15:00 по местному времени склада.
- **8x5x4** – замена в рабочие дни в течение 4-х часов с локального склада
Детали для авансовой замены доставляются в течение 4 часов с момента определения необходимости замены с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00.
- **24x7x4** – круглосуточная замена в любой день с локального склада
Детали для авансовой замены доставляются в течение 4 часов с момента определения необходимости, круглосуточно и без выходных.

Локальные сервисные склады в России



Проверка доступности сервиса

Для проверки доступности сервиса в той или иной локации необходимо воспользоваться Service Availability Matrix

SAM tool <http://tools.cisco.com/apidc/sam/search.do>

Проверка происходит по:



- Индексу
- Партномуеру оборудования

Solutions Products & Services Ordering Support Training & Events Partner Central

HOME
SERVICE AVAILABILITY MATRIX
Search
Bulk Search
Help / FAQ
Support Case
Postcode Format
Country List
Product List
Product Exceptions
Service List
Program List
Admin Tool

Service Availability Matrix: Search

Result

Showing Service Availability for: MOSKVA 119021

	Standard				Premium					
	SDS Inter-national	SDS Local	8x5xNBD	8x5x4	24x7x4	24x7x2	Onsite 8x5xNBD	Onsite 8x5x4	Onsite 24x7x4	Onsite 24x7x2
EUROPE MIDDLE EAST AND AFRICA > RUSSIAN FEDERATION note > MOSKVA > MOSCOW 119021										
CISCO1921-SECK9	Rule Ex N	Rule Ex Y	Rule Ex Y	Rule Ex Y	Rule Ex Y	Rule Ex Y	Rule Ex N	Rule Ex Y	Rule Ex Y	Rule Ex Y
EUROPE MIDDLE EAST AND AFRICA > RUSSIAN FEDERATION note > MOSKVA > MOSKVA 119021										
CISCO1921-SECK9	Rule Ex N	Rule Ex Y	Rule Ex Y	Rule Ex Y	Rule Ex Y	Rule Ex N	Rule Ex Y	Rule Ex Y	Rule Ex Y	Rule Ex N

Центр технической поддержки (Cisco TAC)

- Global Center
- Satellite Center
- Regional Center
- 24-Hour Hardware Replacement coverage

Авансовая
замена
оборудования

Cisco TAC

Поддержка ПО

Cisco.com



Последовательность действий при возникновении сервисного случая



* При звонках или письменных обращениях Вы можете запросить русскоговорящих инженеров для общения, но при обращении по e-mail первый запрос будет англоязычным.

Открытие кейсов в TAC

Авансовая замена оборудования

Cisco TAC

Поддержка ПО

Cisco.com

Cisco TAC Service Request Tool

www.cisco.com/techsupport/servicerequest

E-mail

tac@cisco.com

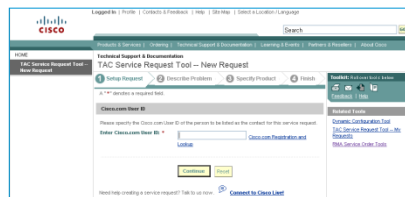
Phone

http://cisco.com/web/RU/service/tac/russian_intro.html

Customer Interaction Network

- Распределение сервисных запросов
- Определение важности

Прямой контакт



Ответ по e-mail или ответный звонок

Ответ по телефону

Routing, Switching & Architecture
Wireless

Security, Network Management
CDN

IP Telephony, Multiservice Voice, Voice-Signaling

BB / Access Optical / ATM
IBM / SAN Technologies

Development Teams

Поддержка программного обеспечения

Авансовая
замена
оборудования

Cisco TAC

Поддержка ПО

Cisco.com

- ✓ Апгрейды ПО (major releases)
Обновление цифры версии ПО: [(x).x.x]
- ✓ Апдейты ПО (minor releases)
Обновление цифры версии ПО: [x.(x).x]
- ✓ Исправление ошибок (Bug Fixes)
- ✓ Обновления доступны на:
<http://www.cisco.com/cisco/software/navigator.html?a=a&i=rch>

Секции сайта Cisco.com

Авансовая
замена
оборудования

Cisco TAC

Поддержка ПО

Cisco.com

- Продукты
- Технологии и решения
- Инструменты
- Документация
- Программное обеспечение
- Управление заявками на обслуживание
- Обучение

80% проблем заказчиков решаются на сайте cisco.com

The screenshot displays the Cisco.com website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Россия [Изменить]', 'Вход', 'Регистрация', 'О Cisco', and 'Адреса представительств'. A search bar is located on the right side of the navigation bar. Below the navigation bar, there is a horizontal menu with categories: 'Решения', 'Продукты и услуги', 'Заказ', 'Поддержка', 'Обучение и мероприятия', and 'Партнеры'. The main content area is titled 'Поддержка' and features several sections: 'Сообщество NetPro', 'Загрузка программного обеспечения', 'Программные средства и ресурсы', 'Документация', and 'Авторизация'. The 'Авторизация' section includes links for 'Войдите для доступа к дополнительным программным средствам и материалам', 'Новый пользователь?', 'Зарегистрируйтесь', and 'Забыли ваш пароль?'. Below these sections, there is a search bar and a navigation bar with the same categories as above. The main content area is titled 'Устранение неполадок и настройка функции автоматического согласования Ethernet 10/100/1000 Мбит/с в полудуплексном и дуплексном режимах'. The content includes a 'Содержание' section with links for 'Общие сведения', 'Предварительные условия', 'Требования', 'Используемые компоненты', and 'Условные обозначения'. There is also a 'Обратная связь' section with a form to provide feedback.

Интеллектуальные возможности с услугой Smart Net Total Care

Доступ к интеллектуальным возможностям включает:

- Доступ к порталу самообслуживания SNTC;
- Возможность бесплатной загрузки программного обеспечения Cisco для сбора информации;
- Сообщество поддержки по работе с порталом и программой сбора информации.





Интеллектуальные возможности с услугой Smart Net Total Care



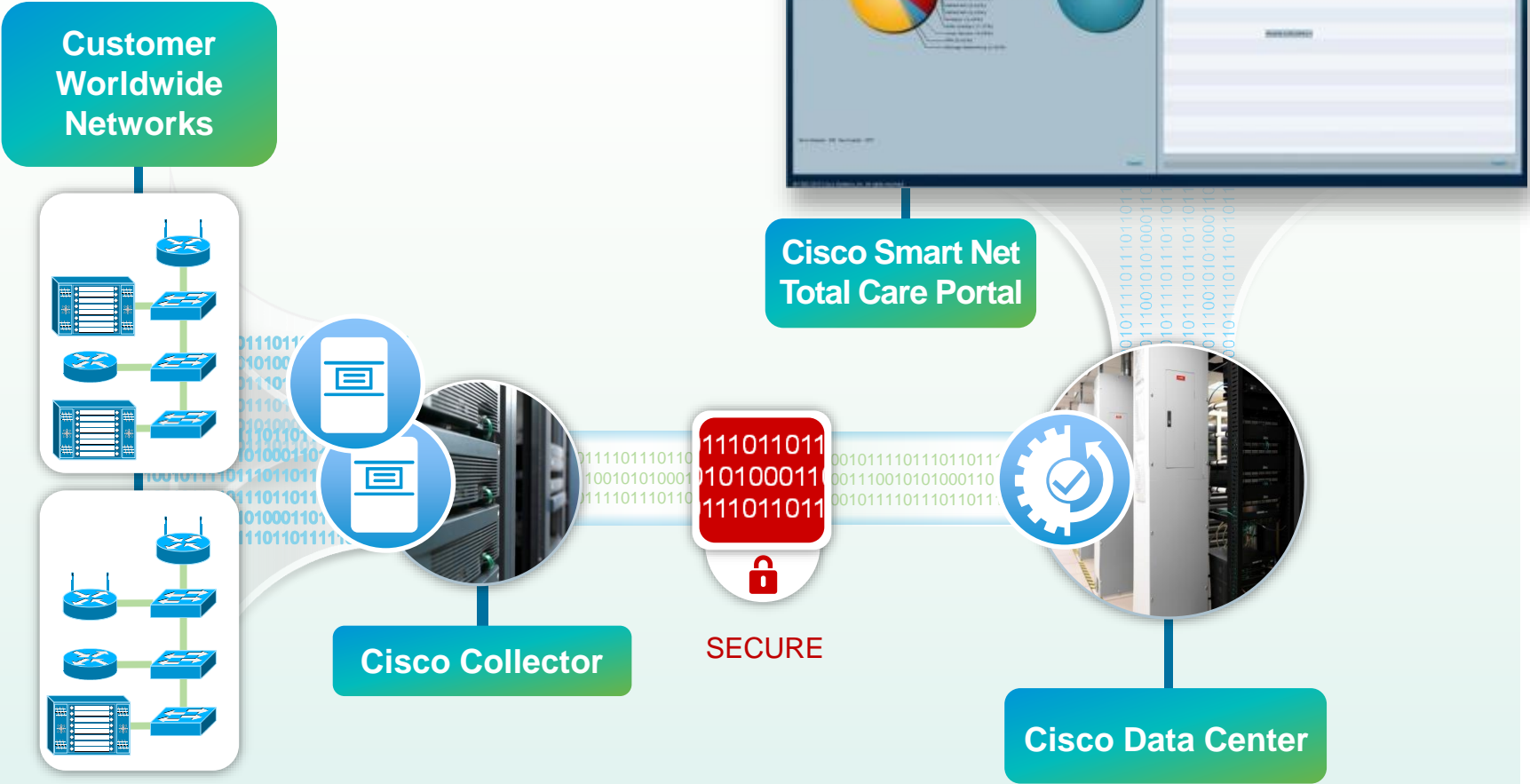
Интеллектуальные услуги, повышающие ценность основных услуг поддержки

Услуги технической поддержки, удостоенные наград

Smart Net Total Care обеспечит

		Снижение рисков	Эффективность операций	Быстрое разрешение проблем
 <p>Управление услугами Покрытое/непокрытое оборудование, зона покрытия Подготовка и планирование обновлений Планирование бюджета</p>		●	●	
 <p>Управление извещениями Извещения о безопасности и продуктах, по которым можно выполнить конкретные действия</p>		●	●	
 <p>Управление жизненным циклом продуктов Актуальная информация об установленном оборудовании EoS/EoL, несоответствия IOS</p>		●	●	
 <p>Управление инцидентами Упрощение взаимодействия с TAC Преимущества SmartData Диагностика устройств</p>		●	●	●

Smart Net Total Care - Как это работает?



Инсталлированная база и управление контрактами

Детальные отчеты и анализ инвентори

The screenshot displays the Cisco Smart Net Total Care interface. The top navigation bar includes 'Inventory and Reporting', 'Smart Net Total Care', 'Logged in as jgrubb', and 'Preferences'. Below this, there are tabs for 'DashBoard', 'Reports', 'Delta Reports', and 'Support'. The 'Inventory' section on the left features a pie chart titled 'Chassis' with the following data:

Category	Percentage
Wireless	10.53%
LAN Switches	19.30%
Chassis	28.07%
Voice Gateways	3.51%
DC Switches	3.51%
Security	3.51%
Voice Servers	1.75%
Storage Networking	1.75%
Unified Computing	1.75%

The 'Contracts' section on the right shows a table of contract categories:

Contract categories	Count	Percentage
Covered Items	35,342	45%
Uncovered Items	43,195	55%
Expiring coverages of Items in next 3 months	4,534	5.78%
Items past Last Day of Support	27,488	35%

Two callout boxes provide additional context:

- Validate your Cisco installed base**: A callout box pointing to the 'Chassis' pie chart.
- Identify products without service coverage, with support about to expire, or past LDoS**: A callout box pointing to the 'Uncovered Items', 'Expiring coverages of Items in next 3 months', and 'Items past Last Day of Support' rows in the contract table.

Сайт Тех. поддержки на русском языке

http://www.cisco.com/cisco/web/support/RU/tac_overview.html#tacservices

Обзор технической поддержки

CISCO РОССИЯ

ПОДДЕРЖКА

Обзор технической
поддержки

Содержание

- Как получить доступ к технической поддержке Cisco?
 - Нужен ли пароль для входа на сайт технической поддержки Cisco?
 - Как получить идентификатор пользователя Cisco?
 - Какие права предоставляет договор на сервисное обслуживание?
 - Какие бывают уровни приоритетов сервисных запросов?
- Как отправить сервисный запрос?
 - Какую информацию я должен предоставить при открытии сервисного запроса?
 - Что следует ожидать от Cisco при создании сервисного запроса?
 - Что может ускорить процесс разрешения сервисного запроса?
 - Предоставление доступа к сети и/или оборудованию с использованием технологий Webex
 - Как изменить и отследить статус сервисного запроса?
 - Какие действия необходимо предпринять для эскалации сервисного запроса?
- Что такое запрос на замену оборудования (RMA) и как он создается?
 - В чем заключается процедура возврата, и что я должен сделать?
 - Как проверить статус моего RMA?
- Какие ресурсы доступны на веб-сайте Технической поддержки Cisco?
 - Поддержка продуктов
 - Поддержка технологий
- Программные средства
 - Загрузка Программного Обеспечения
 - Обновление информации на веб-сайте Технической поддержки Cisco
- Как пользоваться веб-сайтом Технической поддержки Cisco?
- Какие существуют дополнительные учебные ресурсы Cisco?
- Существуют ли форумы, в которых можно принять участие?

Как работать с ТАС

Краткое руководство

Открытие сервисного запроса (SR)

Как получить доступ к технической поддержке Cisco?

Вы можете найти контактные телефоны на сайте технической поддержки Cisco www.cisco.com/cisco/web/RU/support/index.html

На сайте также представлены интерактивные документы и средства для устранения неполадок и решения технических вопросов, связанных с продуктами и технологиями Cisco. Сайт технической поддержки Cisco доступен 24 часа в день, 365 дней в году.

Сервисы для UCS

Исключение:

Гарантия UCS
(предоставляется с продуктом)

- ❖ Предоставляется на 3 года
 - ❖ Авансовая замена 8x5xNBD с локального склада в Москве
 - ❖ Доступ к Центру Технической Поддержки Cisco TAC (24x7) для установления необходимости гарантийной замены
 - ❖ Гарантия 90 дней на медиа программное обеспечение
- ❖ Гарантия не предусматривает :
 - помощь TAC по настройке и установке оборудования;
 - поиск и устранение неисправности, проактивную поддержку;
 - поддержку программного обеспечения

Сервисы Cisco для IPS

Комбинированный сервис для продуктов IPS включает:

- Все составляющие SMARTnet



- Постоянное обновление сигнатур
- Апдейты ПО для IPS



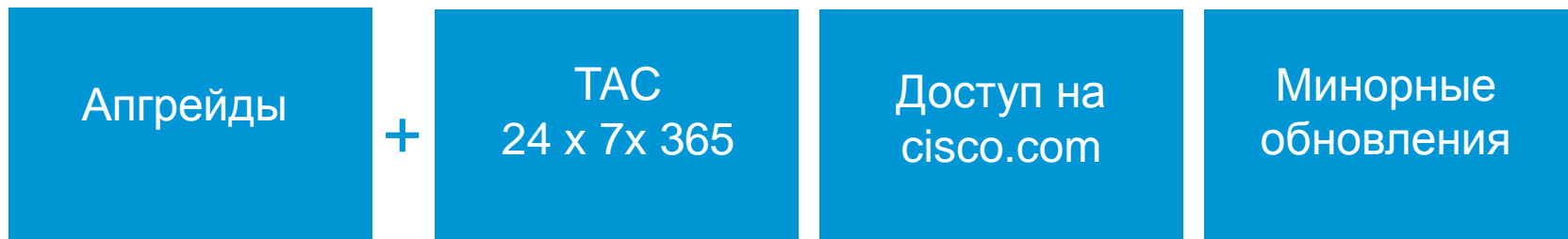
Артикулы:

CON-SU1-..., CON-SU2-..., CON-SU3-...,

Сервисы Cisco для Unified Communications

- Доступ в центр технической поддержки TAC по e-mail, телефону или через веб-сайт.
- Обновление ПО (Major and Minor Release Updates)
- Инструменты и база знаний на cisco.com

SWSS – software subscription service



Промо программы

- 3 года по цене 2х
- OIP +2%

Ссылки на ресурсы

- Веб-сайт услуги Smart Net Total Care www.cisco.com/go/sntc
- Сообщество поддержки Smart Net Total Care bit.ly/community-sntc
- Русскоязычный сайт технической поддержки <http://www.cisco.com/support/RU/ru/public/>
- Телефоны TAC <http://www.cisco.com/warp/customer/687/Directory/DirTAC.shtml>
- Регистрация CCO User ID <http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do>
- Service finder <http://www.cisco-servicefinder.com/>
- Service Availability Matrix <http://tools.cisco.com/apidc/sam/search.do>

Thank you.

