



# Обзор Customer Experience Специализации



Maria Antonova  
Success Program Manager Russia

27 Октября 2021

# Программа мероприятия

11:00 – спикер Мария Антонова, Success Program Manager (Russia)

- Модель жизненного цикла Cisco и взаимодействие с клиентами
- Требования к получению СХ-специализации
- Поощрения на протяжении жизненного цикла LCI (LifeCycle Incentives)

12:00 – 12:15 – вопросы и ответы

12:15 – 12:30 – розыгрыш и объявление победителей  
(термос-кофеварка Wacaco Nanopresso )



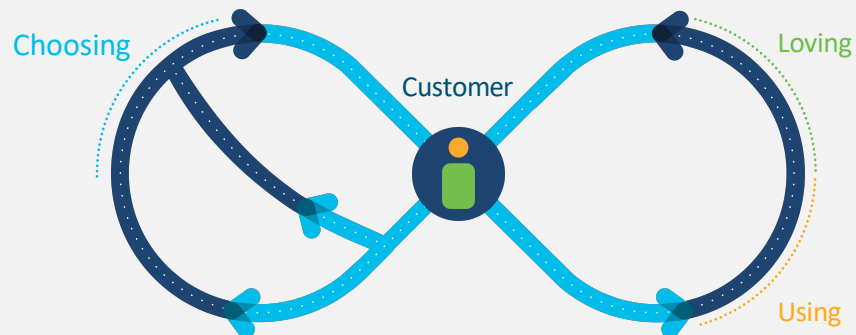
# Возможности на протяжении всего жизненного цикла

Программное обеспечение как услуга (SaaS) имеет огромную ценность для клиентов, поскольку не требует таких же первоначальных инвестиций, как типичные решения на базе аппаратного обеспечения.

А значит клиенты могут ускорить внедрение инноваций, снизить риски и быстрее достичь желаемых бизнес-результатов.

И наоборот, клиенты с большей вероятностью откажутся от поставщика услуг, если их бизнес-результаты не будут достигнуты.

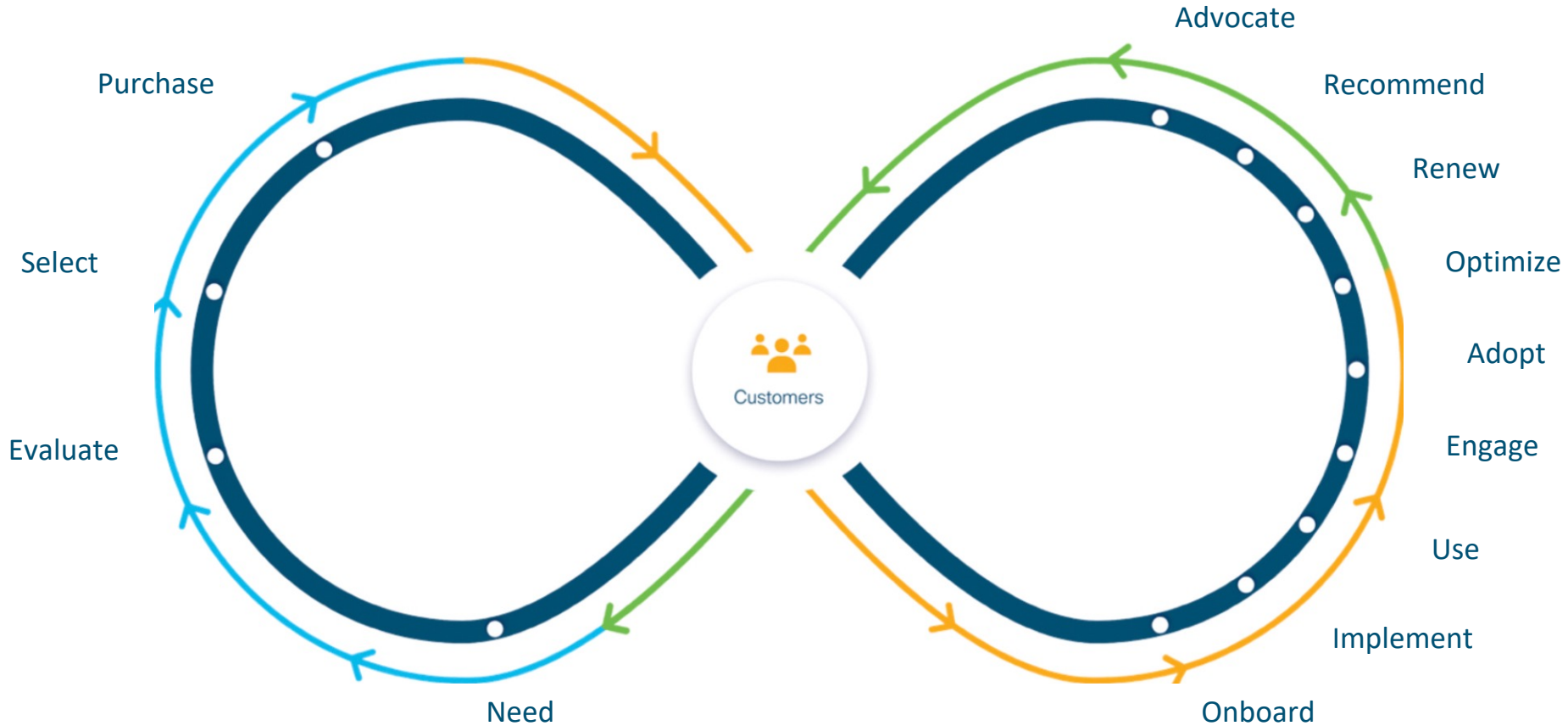
Поэтому для успеха в мире SaaS/повторяющихся доходов очень важно сосредоточиться на клиентском опыте.



## Зачем инвестировать в практику Customer Success (CS)?

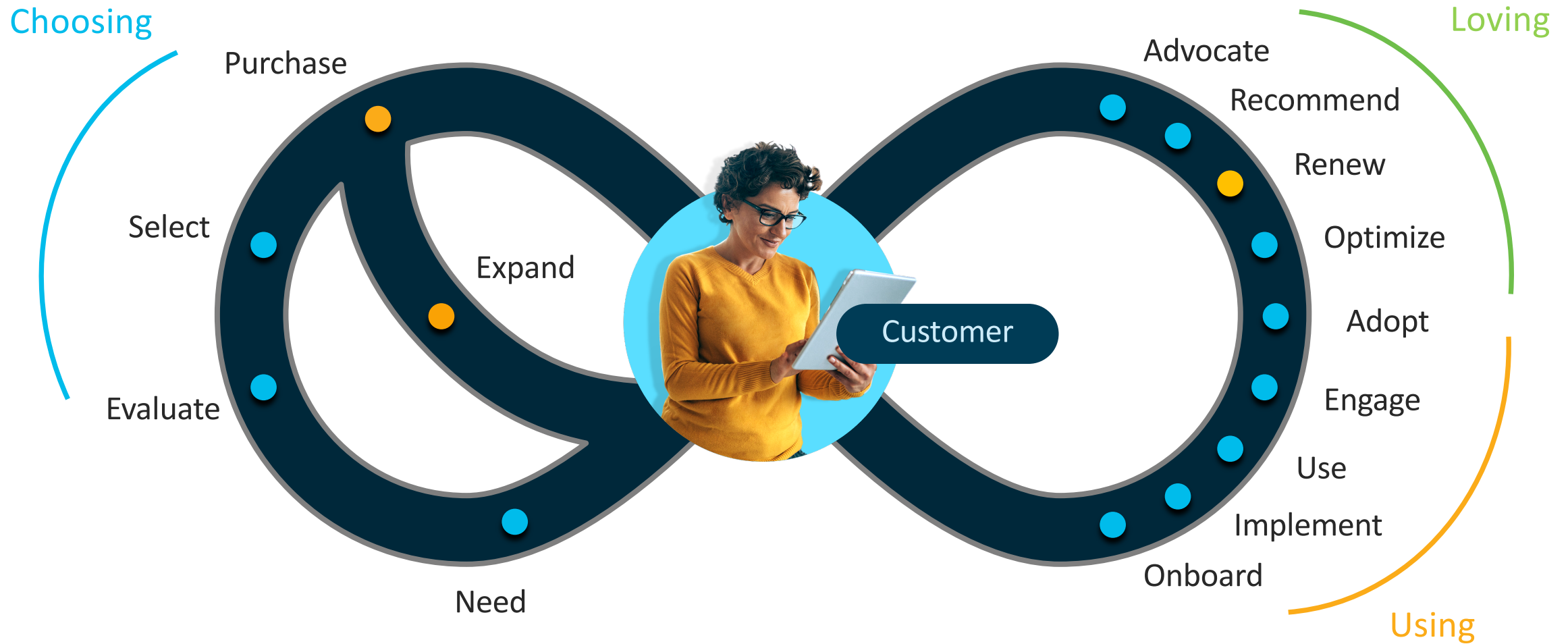
- Повышение лояльности/привязанности клиентов
- Увеличение маржинальности за счет повышения renewal rates
- Возможность создания и расширения собственного сервисного портфолио
- Получение вознаграждений за продажу lifecycle услуг и CX-портфолио
- Получение вознаграждений за предоставление услуг Adoption (Success Plan)

# Увеличение ценности на каждом этапе и быстрое достижение бизнес-результатов



Помогайте клиентам реализовывать больше преимуществ и преодолевать препятствия в процессе освоения решений

# Увеличение ценности на каждом этапе и быстрое достижение бизнес-результатов



Помогайте клиентам реализовывать больше преимуществ и преодолевать препятствия в процессе освоения решений

# 37 статистических данных о клиентском опыте, которые необходимо знать в 2022 году

## WHAT IS THE TOP PRIORITY FOR YOUR BUSINESS IN THE NEXT 5 YEARS?



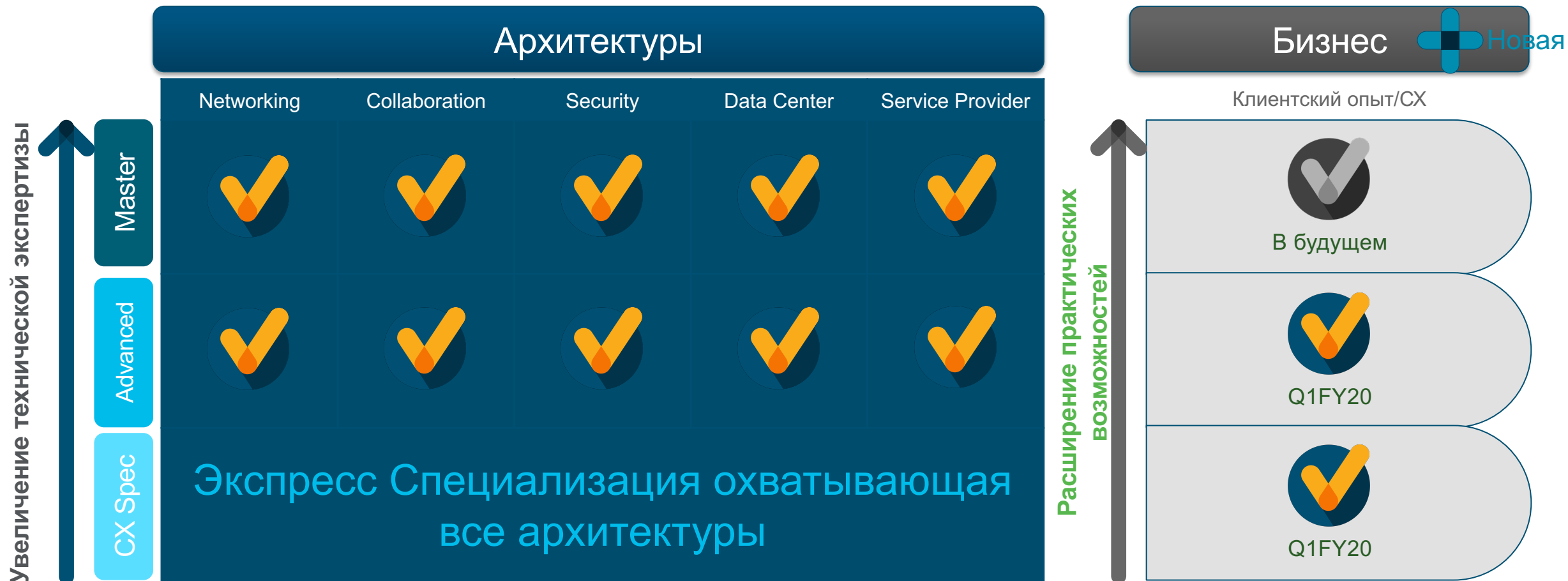


# Специализация CX



# Начало новой Эры специализаций

Customer Experience/Клиентский опыт – первая Бизнес Специализация





# Элементы специализации

Бизнес-специализация для партнеров с продемонстрированными возможностями успешной работы с клиентами и практикой ведения бизнеса

## Специализация Customer Experience



Персонал и  
Организация



Процессы



Инструменты



Критерии  
отбора и  
оценка

## 2 уровня

Customer Experience  
Specialization

Advanced Customer  
Experience  
Specialization



## Соответствие

Доступно для всех  
зарегистрирован-  
ных партнеров  
Cisco, отвечающих  
квалификацион-  
ным требованиям

Расширение практических возможностей

# Требования к специализации Customer Experience

	 Специализация Customer Experience	 Специализация Advanced Customer Experience
 Персонал и организация	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2 сертифицированных менеджера Cisco Customer Success Manager (CSM)</li><li>• 1 Renewal Manager (экзамен)</li><li>• Executive Sponsor</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>3 сертифицированных менеджера Cisco CSM</b></li><li>• 1 Renewal Manager(экзамен)</li><li>• <b>Customer Practice Lead/Руководитель-куратор</b></li><li>• Executive sponsor</li></ul>
 Инструменты	<ul style="list-style-type: none"><li>• Инструменты с неполной автоматизацией, включая мониторинг заказчиков, профилирование и % использования/внедрения продукта</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Инструменты с полной автоматизацией</b>, включая настраиваемые <b>триггеры</b>, возможности дополнительных продаж, <b>риск оттока и оценку состояния заказчика</b></li><li>• Управление продлением</li></ul>
 Процесс	<ul style="list-style-type: none"><li>• Методология Customer Success</li><li>• Процесс управления продлением</li><li>• Показатели и анализ бизнеса Customer Success</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Методология Customer Success</li><li>• <b>Формальный</b> процесс управления продлением</li><li>• <b>Формальный процесс передачи управления между функциями</b></li><li>• Показатели и анализ бизнеса Customer Success</li></ul>
 Критерии отбора и проверка	<ul style="list-style-type: none"><li>• Может участвовать: любой партнер Cisco</li><li>• Анкета заявки</li><li>• Проверка ресурсов</li><li>• 2 отзыва заказчиков</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Может участвовать: любой партнер Cisco</li><li>• <b>Анализ возможностей партнера (сторонняя организация)</b></li><li>• Проверка ресурсов</li><li>• 2 отзыва заказчиков</li></ul>

# Необходимые условия CX-Специализация

## Customer Success Manager



### Успешность клиента

Ответственный за «успех клиента».

Поддержка клиентов в получении максимальной отдачи от их инвестиций в технологии на протяжении всего их жизненного цикла

## Renewals Manager



### Возможности обновления

Ответственный за возможности продления.

Управление оценкой / рисками повторяющегося дохода  
Управление обновлениями

## Executive Sponsor



### Стратегия & Ответственность

Полная бюджетная отчетность

Ответственный за стратегию и создание ответственности за исполнение

## Customer Success Practice Lead



### Стратегия & Развитие

Старший лидер команды Customer Success

Управление практикой развития и роста  
Создание стратегии для развития практики Customer Success  
Управляет эскалацией

### Необходимые условия для CX-Специализации



### Необходимые условия для CX-Специализации уровня “Продвинутый”



### Индивидуальная сертификация (+Проктор-Экзамен)



### Валидированный экзамен



# Ключевые роли для практики Customer Success

1

## Обучение для партнеров

[cisco.com/go/accelerate](https://cisco.com/go/accelerate) - CSM карта обучения

- [Foundational](#)
- [Advanced](#)

## SuccessHub

Использование материалов по теме CX

2

## Тренинг

- Зарегистрируйтесь на 3х дневный [instructor-led training \(VILT\)](#)
- [Cisco Customer Success Manager \(DTCSM\) v2.1](#)

3

## Сертификация

- Изучите [план экзамена](#)
- Зарегистрируйтесь для сдачи [экзамена](#)



Cisco Centric

Industry

CSM



# Ключевые роли для практики Customer Success

1

## Обучение для партнеров

[cisco.com/go/accelerate](https://cisco.com/go/accelerate)

RM карта обучения

- [Foundational](#)

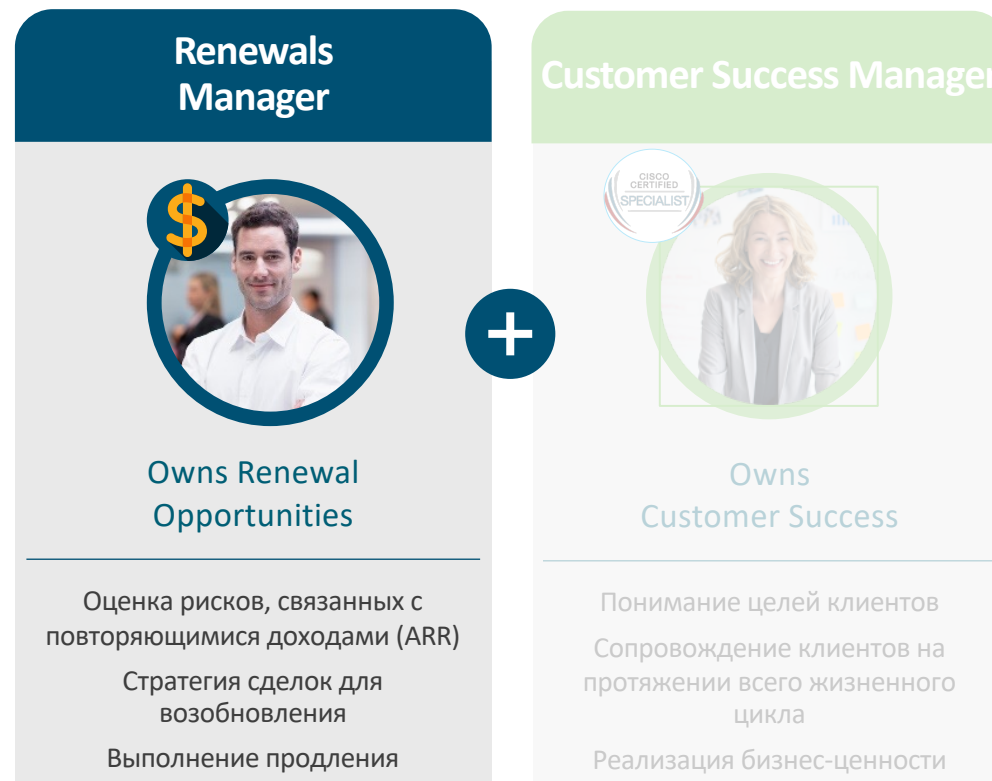
## SuccessHub

Использование материалов по теме CX

2

## Экзамен

- Изучите [план экзамена](#)
- Зарегистрируйтесь для сдачи [экзамена](#)



Cisco Centric

Industry

RM



# Требования к персоналу/ролям

## Прохождение необходимых индивидуальных сертификаций и экзаменов

Перед подачей заявки на получение CX-специализации, убедитесь, что ваши CuSM и Renewal Manager получили необходимую сертификацию и сдали экзамен.



Узнайте подробности о [НОВОЙ сертификации Customer Success Manager](#)



Зарегистрируйтесь на [инструкторский курс Customer Success Manager](#)



Зарегистрируйтесь на [экзамен Renewals Manager](#)

## Дополнительные роли

Предоставьте информацию по ролям Executive Sponsor и Customer Success Practice Lead (только для уровня Advanced).



Определите подходящих людей для каждой роли



При необходимости наймите новый персонал



Предоставьте доступ к соответствующему обучению и ресурсам

Ищите дополнительные рекомендации по созданию команды успешных клиентов? Скачайте электронную книгу [Основы Customer Success](#)



Определите идеальных кандидатов для выполнения ролей, изучив [Инструкции и обязанности для каждой роли](#)

# Стимулирование использования/активации – USE

## Архитектура



Центр обработки данных



Корпоративные сети



Безопасность

## Критерии отбора

Дополнительные специализации в архитектуре продуктов

Должен быть опыт продажи ПО

### Отборочные предложения

Квалификационное ПО

Минимальный объем заказов 10 тыс. долл. США

## Поведение и вознаграждение

Можно заработать за:

Включение/активацию ПО



Получайте больше за:

Активацию дополнительного ПО/  
Масштабирование сети



## Условия

### Окно активности

12 месяцев с конца квартала, в котором было продано ПО

Ежеквартальная выплата

# Подробности сценария использования

Дополнительные сведения

см. [ссылку](#)

Руководство по подтверждению критериев отбора для использования (активации)

Архитектура	Сценарий использования ПО	Можно заработать...	Получайте выплаты, когда...
Центр обработки данных	Intersight	<ul style="list-style-type: none"> <li>5 тыс. долл. США</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Не менее 35 % лицензированных серверов Cisco UCS для Intersight</li> </ul>
	ACI + Операции по рег. обслуживанию (ранее NAE) + 2-часовой бонус — Дополнительные сценарии использования Day2Ops	<ul style="list-style-type: none"> <li>До 30 тыс. долл. США (10 тыс. + 10 тыс. + до 10 тыс.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cisco ACI в производственной среде с двумя или более leaf-коммутаторами</li> <li>Cisco Nexus Dashboard, услуги Nexus Assurance and Insights в производственной среде</li> <li>Выполнение дополнительных сценариев использования Nexus Assurance and Insights</li> </ul>
	Data Center Network Manager (DCNM) + Операции по рег. обслуживанию (ранее NAE) + 2-часовой бонус — Дополни-тельные сценарии использования Day2Ops	<ul style="list-style-type: none"> <li>До 30 тыс. долл. США (10 тыс. + 10 тыс. + до 10 тыс.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cisco DCNM в производственной среде с 2 spine-узлами и 4 или более leaf-узлами</li> <li>Cisco Nexus Dashboard, услуги Nexus Assurance and Insights в производственной среде</li> <li>Выполнение дополнительных сценариев использования Nexus Assurance and Insights</li> </ul>
Корпора-тивные сети	<ul style="list-style-type: none"> <li>Управление образами ПО для кампуса</li> <li>Адаптация сетевых устройств</li> </ul>	Минимум 500 долл. США — Максимум 12 500 долл. США	<ul style="list-style-type: none"> <li>Выплата рассчитывается на основе количества устройств, применяющихся в конкретном сценарии использования.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>50 долл. США за каждый маршрутизатор, контроллер или коммутатор</li> <li>10 долл. США за каждую точку доступа</li> </ul> </li> <li>Выплата, начисляемая после активации соответствующих устройств на сумму 500 долл. США.</li> <li>В случае активации нескольких сценариев использования DNA C Cisco выплачивает возмещение за один сценарий</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Обеспечение надежной работы кампусной сети</li> <li>Масштабируемая политика доступа</li> <li>Сегментация кампусной сети</li> </ul>	Минимум 1000 долл. США — максимум 25 000 долл. США	<ul style="list-style-type: none"> <li>Выплата рассчитывается на основе количества устройств, применяющихся в конкретном сценарии использования.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>100 долл. США за каждый маршрутизатор*, контроллер или коммутатор</li> <li>20 долл. США за каждую точку доступа</li> </ul> </li> <li>Выплата, начисляемая после активации соответствующих устройств на сумму 1000 долл. США.</li> <li>В случае активации нескольких сценариев использования DNA C Cisco выплачивает возмещение за один сценарий</li> </ul>
	ISE	<ul style="list-style-type: none"> <li>5 тыс. долл. США</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Минимум 15 % использованных (активированных) лицензий Base или Plus ИЛИ</li> <li>Выполнение сценария использования масштабируемой политики доступа, отвечающего требованиям подтверждения критериев отбора</li> </ul>
	Stealthwatch	<ul style="list-style-type: none"> <li>5 тыс. долл. США</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Flow Collection показывает использование не менее 30 % для всех лицензий</li> </ul>
Безопасность	Tetration	<ul style="list-style-type: none"> <li>3 тыс. долл. США за первое подтверждение критериев отбора</li> <li>7 тыс. дол. США за второе подтверждение критериев отбора</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Подтверждение критериев отбора, цель № 1:</b> Tetration в производственной среде с использованием не менее 100 сенсоров (то есть, агентов применения)</li> <li><b>Подтверждение критериев отбора, цель № 2:</b> Микросегментация как минимум для 2 приложений (сопоставление приложений, проверка политик и т. д.) ИЛИ</li> <li>Выявление аномалий процессов и уязвимостей ПО</li> </ul>



# Поощрение за принятие – ADOPT

## Архитектура



Совместная работа



Центр обработки данных



Enterprise Agreement



Корпоративные сети



Безопасность

## Критерии отбора

Customer Experience Specialized или Advanced Customer Experience Specialized

Дополнительные специализации в архитектуре продуктов

### Отборочные предложения

Минимальные допустимые заказы ПО по артикулу на сумму не менее 50 000 долл. США (чистая балансовая стоимость Cisco)

## Поведение и вознаграждение

Вознаграждения за стимулирование планирования и успешные результаты внедрения

Чистая балансовая стоимость Cisco (программное обеспечение)	Не EA		Соглашения Enterprise Agreement	
	План успеха заказчика	Успешные бизнес-результаты	План успеха заказчика	Успешные бизнес-результаты
<b>Малый</b> (50 тыс. – 499 тыс. долл. США)	5 тыс. долл. США	15 тыс. долл. США	Требуется	25 тыс. долл. США
<b>Средний</b> (500 тыс. – 1999 тыс. долл. США)	5 тыс. долл. США	25 тыс. долл. США	Требуется	50 тыс. долл. США
<b>Большой</b> (2 млн долл. США)	5 тыс. долл. США	45 тыс. долл. США	Требуется	100 тыс. долл. США

- Партнеры могут зарегистрировать до 3-х внедрений для каждой архитектуры за квартал для не-EA и до 6 за квартал для EA
- Нет ограничений для партнеров Advance CX Specialized

## Условия

### Окно принятия

Отправьте план успеха заказчика в течение 90 дней с момента размещения заказа

Отправьте успешные бизнес-результаты в течение 12 месяцев с момента размещения заказа  
Ежеквартальная выплата

Нет ограничений для партнеров Advanced Customer Experience Specialized\*  
Минимальный объем заказов ПО на сумму 1 млн долл. США в 2020 финансовом году

Новое!

\*Подробные сведения для партнеров по сбыту см. в Приложении.

# Критерии поощрения за принятие

## План успеха заказчика/Customer Success Plan

- Проданные продукты
- Желаемые бизнес-результаты заказчика
- Ключевые показатели эффективности (KPI) и/или метрики, используемые для измерения бизнес-результатов.
- План принятия и стратегия достижения бизнес-результатов заказчиков.

План должен быть представлен **в течение 90 дней** с момента размещения заказа



## Успешные бизнес-результаты

- Описывает фактические достигнутые бизнес-результаты, выраженные с помощью метрик или KPI (требуется подпись заказчика)

Партнер должен сообщить о результатах **в течение 12 месяцев** с момента размещения заказа

Должно быть подтверждено либо подписью заказчика, либо отправленным им подтверждением по электронной почте

# Поощрение за расширение – EXPAND

## Архитектура



Совместная работа



Центр обработки данных



Enterprise Agreement



Корпоративные сети



Безопасность

## Критерии отбора

Customer Experience Specialized или Advanced Customer Experience Specialized

Дополнительные специализации в архитектуре продуктов

Отборочные предложения

Расширение результатов сделки после успешного принятия

## Поведение и вознаграждение

Поощрения за расширение сделки после успешного внедрения

	Поощрение за расширение Процент ПО	Расширение EA регистрации сделки
<b>Advanced</b>	6 %	На основе внедрения в рамках EA
<b>Specialized</b>	3 %	

## Условия

Окно принятия

18 месяцев с момента продажи оригинального программного обеспечения

Новое!

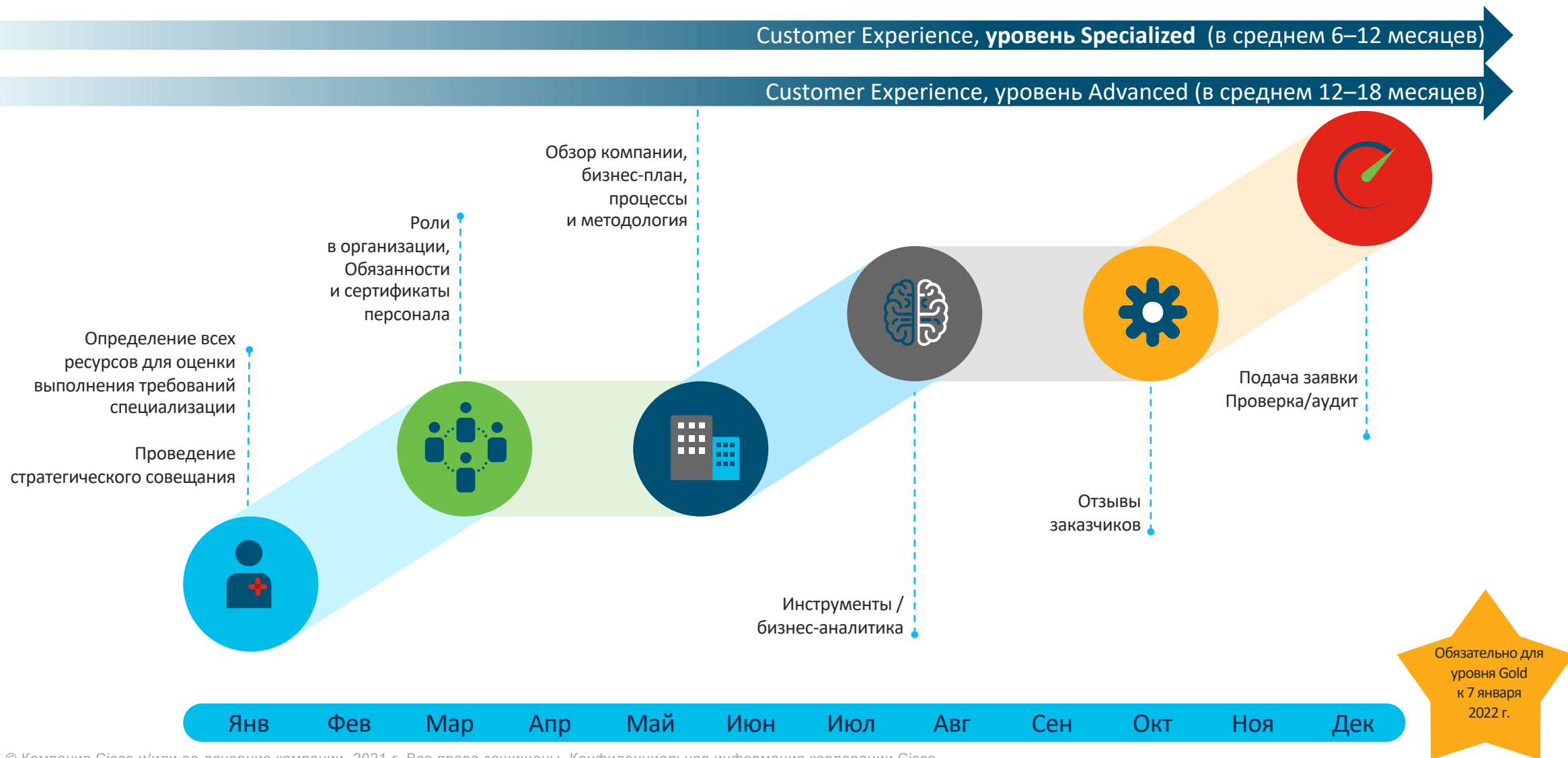
Ежеквартальная выплата

# Ряд важных практических документов

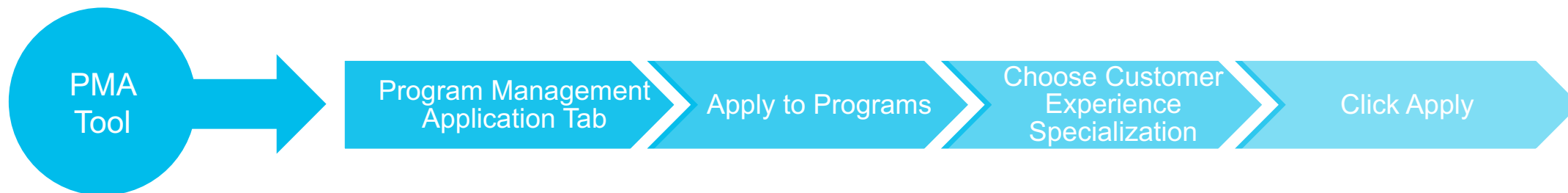
- **Описание методологии жизненного цикла/LifeCycle**  
(руководство пользователя, блок-схема и т. д., описывающей сквозную модель взаимодействия с заказчиком в течение жизненного цикла)
- **Описание методологии успеха заказчика/Customer Success**  
(шаги по взаимодействию с заказчиком — часть методологии жизненного цикла)
- **Шаблон плана успеха заказчика/Customer Success Plan**  
(определите для заказчика сценарий внедрения и соответствующие действия)
- **Процесс передачи управления** (как проект переходит от одной команды к другой, запуская действия)
- **Модель RACI** (кто что делает — владельцы ролей на этапах методологии жизненного цикла)
- **Инструменты методологии успеха/CS** (как измеряются показатели команды и заказчика, КПЭ, показатели состояния и т. д.)

# План специализации Customer Experience

## Иллюстрация хронологии



# Program Application



[www.cisco.com/go/pma](http://www.cisco.com/go/pma)

The screenshot shows the 'Program Management & Application' section of the Cisco PMA tool. The 'Apply to Programs' button is highlighted with a red box. A red callout box highlights the 'Specialization' table, which lists various specializations and their application status.

Specialization	Reinstate	Planning
Advanced Collaboration Architecture Specialization	Reinstate	Planning
Advanced Enterprise Networks Architecture Specialization	Reinstate	Planning
Advanced SP Architecture Specialization	Reinstate	Planning
Advanced Security Architecture Specialization	Reinstate	Planning
<input type="checkbox"/> Advanced Video Specialization	Not Applicable	
<input checked="" type="checkbox"/> Customer Experience Specialization	Apply	Planning

## SuccessHub

[cisco.com/go/successhub](https://cisco.com/go/successhub)

Универсальный магазин для всего контента, обучения и ресурсов для партнеров Customer Experience. Будьте в курсе последних обновлений, подпишитесь на [SuccessHub](#), чтобы получать сведения об инструментах, ресурсах и дополнительных материалах для партнеров.



## Ускорение

[cisco.com/go/accelerate](https://cisco.com/go/accelerate)

Электронное обучение и [схемы обучения на основе роли CX](#). Программа "Ускорение" предлагает набор модулей для самостоятельного изучения, которые помогут партнерам развить новые навыки и компетенции. Теперь для [менеджера по достижению успеха заказчика](#) и [менеджера по обновлению](#) доступны наши новые схемы обучения на основе ролей, позволяющие полностью подготовиться к получению индивидуальных сертификатов CX.



## Основы успеха

заказчиков — электронная книга

[cisco.com/go/successhub](https://cisco.com/go/successhub)

Эта [электронная книга](#) была разработана, чтобы помочь партнерам Cisco создать устойчивую практику достижения успеха заказчиков. В ней освещается стратегия Cisco Customer Experience по обеспечению качества обслуживания заказчиков и используются передовые отраслевые практики для предоставления практических рекомендаций, которые помогут партнерам развить возможности обеспечения успеха заказчиков.



## Партнерские вебинары

[cisco.com/go/successhub](https://cisco.com/go/successhub)

Узнайте больше об эволюции взаимодействия с заказчиками Customer Experience, посетив наши [интерактивные вебинары для партнеров \(PIW\)](#), которые проходят практически ежемесячно. Посетите SuccessHub и подпишитесь на этот сайт, чтобы быть в курсе предстоящих вебинаров.



## Обучение под руководством инструктора

для сертификации CSM  
[cisco.com/go/successhub](https://cisco.com/go/successhub)

[Зарегистрируйтесь на наши семинары под руководством инструктора \(ILT\)](#), проводимые по всему миру. Наш 3-дневный курс обучения ILT содержит подробное введение, инструменты, концепции, общие задачи и практические навыки для подготовки к роли менеджера успеха заказчиков (Customer Success Manager).



## Схема плана успеха заказчиков

[cisco.com/go/successhub](https://cisco.com/go/successhub)

Познакомьтесь с планом достижения успеха заказчиков и используйте [план достижения успеха](#) в качестве вашего руководства. Это руководство разработано, чтобы предоставить вам пошаговый процесс создания устойчивой практики успеха заказчиков.



## Взаимодействие с заказчиками Специализация

[cisco.com/go/customerexperiencespecialization](https://cisco.com/go/customerexperiencespecialization)

Начните прямо сейчас и узнайте о нашей новой специализации Customer Experience. Мы также предоставляем [руководящие материалы](#) и [ресурсы](#), чтобы помочь нашим партнерам ориентироваться на пути к получению специализации и в ключевых аспектах практики достижения успеха заказчика.

## Сертификат Customer Success Manager (CSM) и экзамен Renewals Manager

[cisco.com/go/successhub](https://cisco.com/go/successhub)



[Сертификация Customer Success Manager](#) позволяет нам обучить и сертифицировать лучших профессионалов в области взаимодействия с заказчиками (сертификация является предварительным условием получения новой специализации Customer Experience). Партнеры также получают доступ к [обучению Renewals Manager](#) и [проверочному экзамену](#).

[Партнерское сообщество CX](#). Удовлетворяя потребности партнеров и способствуя сотрудничеству, это новое сообщество на основе ролей позволяет сертифицированным партнерам CSM делиться опытом, ценными знаниями о методах работы с заказчиками и инструментами. Доступно сейчас для всех партнеров, обладающих сертификатом CSM, скоро свои сообщества будут и у ролей партнеров RM и CSS.

## Модель партнера Cisco по жизненному циклу

[cisco.com/go/successhub](https://cisco.com/go/successhub)

Посмотрите нашу [серию видеороликов](#) и узнайте, как Cisco помогает партнерам создавать устойчивую практику обеспечения успеха заказчиков.



# Personnel Requirements (costs)

## Customer Success Manager (two or three unique individuals)

Exams/Assessments	Format	Cost (USD)	Duration (Hours)
Cisco Customer Success Manager Specialist 820-605	Exam	\$250	1.5
Recommended Training			
Cisco Customer Success Manager Specialist	Instructor-Led	\$2,200	3 days
<b>Total</b>		<b>\$2,450</b>	<b>25.5 hours</b>

## Renewals Manager

Exams/Assessments	Format	Cost (USD)	Duration (Hours)
Renewals Manager Exam	Exam	\$80	1
Recommended Training			
Renewals Manager Partner Learning Map (Accelerate)	E-learning	\$0	5
<b>Total</b>		<b>\$80</b>	<b>6 hours</b>



